

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Umum PT. Okantara.....	1
1.1.2 Visi Misi PT. Okantara.....	2
1.1.2.1 Visi PT. Okantara.....	2
1.1.2.2 Misi PT. Okantara.....	2
1.1.3 Logo PT. Okantara.....	2
1.1.4 Bidang Usaha PT. Okantara.....	2
1.1.5 Struktur Organisasi PT. Okantara.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	15
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.5 Tujuan Penelitian .....	16
1.6 Manfaat Penelitian .....	16
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.6.2 Manfaat Praktis .....	17
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	17
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	19

2.1.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	19
2.1.1.1 Manajemen Operasi .....	19
2.1.1.2 Manajemen Kualitas .....	21
2.1.1.2.1 Pengendalian Kualitas .....	22
2.1.1.3 Produk .....	23
2.1.1.3.1 Kualitas Produk .....	23
2.1.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk .....	24
2.1.1.4 Six Sigma .....	25
2.1.1.4.1 Implementasi Six Sigma .....	28
2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	41
2.2 Kerangka Pemikiran .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Karakteristik Penelitian .....	59
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	61
3.2.1 Operasional Variabel .....	61
3.3 Tahapan Penelitian .....	62
3.4 Populasi dan Sampel .....	65
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	65
3.5.1 Pengumpulan Data .....	65
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	66
3.5.2 Sumber Data .....	67
3.6 Validitas .....	67
3.7 Teknik Analisis Data .....	69
3.7.1 Analisis Data Kualitatif .....	69
3.7.2 Analisis Data Kuantitatif .....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1 Karakteristik Narasumber .....	73
4.1.1 Jabatan Narasumber .....	73
4.1.2 Umur Narasumber .....	73
4.1.2 Masa Kerja Narasumber .....	74
4.1.2 Pendidikan Terakhir Narasumber .....	74

4.2 Hasil Penelitian .....	74
4.2.1 Uji Analisis Data .....	74
4.2.1.1 Triangulasi .....	74
4.2.1.2 Uji Normalitas .....	79
4.2.2 Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Produk Cacat Brosur Pada PT. Okantara Menggunakan Metode Six Sigma .....	81
4.2.2.1 Define .....	81
4.2.2.2 Measure .....	85
4.2.2.3 Analyze .....	88
4.2.2.4 Improve .....	109
4.2.2.4 Control .....	119
4.2.3 Pelaksanaan Pengendalian Kualitas Brosur PT. OKantara Berdasarkan Metode Six Sigma .....	125
4.2.4 Faktor Penyebab Timbulnya Brosur Cacat Pada PT. Okantara .....	128
4.2.5 Upaya Pengendalian Kualitas Yang Dapat Diterapkan di PT. Okantara Berdasarkan Hasil Analisis Six Sigma .....	128
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	130
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>132</b>
5.1 Kesimpulan .....	132
5.2 Saran .....	132
5.2.1 Aspek Teoritis .....	132
5.2.2 Aspek Praktis .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>140</b>