

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian	I-3
1.4 Manfaat Penelitian	I-3
1.5 Batasan Masalah	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Dasar Kualitas	II-1
2.2 Definisi Manajemen Kualitas	II-3

2.3	Pengertian Pengendalian Kualitas	II-4
2.4	Pengendalian Kualitas Six Sigma Motorola	II-8
2.5	CDMA (code division multiple access)	II-6
2.5.1	Konsep Dasar Teknologi CDMA	II-6
2.5.2	Arsitektur Jaringan CDMA 2000 1X	II-7
2.5.3	Definisi Drop Call	II-11
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Model Konseptual	III-1
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	III-1
3.2.1	Tahap Inisiasi dan Informasi	III-3
3.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	III-3
3.2.2.1	Tahap Pengumpulan Data	III-3
3.2.2.2	Tahap Pengolahan Data	III-4
3.2.2.2.1	Define	III-4
3.2.2.2.1.1	Pemilihan Target Perbaikan dan Tujuan	III-4
3.2.2.2.1.2	Identifikasi Proses dari performansi Jaringan Telkom Flexi	III-4
3.2.2.2.1.3	Identifikasi Proses Kunci Beserta Pelanggan	III-4
3.2.2.2.1.4	Pendefinisian Kebutuhan Spesifik Pelanggan	III-4
3.2.2.2.1.5	Penetapan CTQ Kunci dan Potensial	III-5
3.2.2.2.2	Measure	III-5
3.2.3	Tahap Analisis Data	III-4
3.2.3.1	Analyze	III-5
3.2.3.2	Improve	III-5
3.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	III-5
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Konfigurasi Jaringan	IV-1
4.1.2	Data BSC dan BTS	IV-1
4.1.3	Kapasitas Sistem Transmisi MSC-CBSC dan BTS	IV-2
4.2	Define	IV-3

4.2.1	Pemilihan Proyek Six Sigma dan Identifikasi CTQ	IV-3
4.2.2	Identifikasi Proses Kunci Performansi	IV-4
4.2.3	Pendefinisian Kebutuhan Spesifik dari Pelanggan	IV-5
4.2.4	Identifikasi dan Penetapan CTQ kunci	IV-6
4.3	Measure	IV-8
4.3.1	Identifikasi Karakteristik CTQ	IV-8
4.3.2	Pengukuran Level Sigma dan DPMO	IV-8
4.3.3	Pengukuran Stabilitas Proses	IV-16
BAB V	ANALISA DATA	
5.1	Analisa Proses	V-1
5.1.1	Analisa Kondisi Existing	V-1
5.1.1.1	Analisa Efektifitas Proses Voice Call	V-1
5.1.2	Analisa Kapabilitas dan Stabilitas Proses	V-3
5.1.2.1	Analisa Kapabilitas Proses	V-3
5.1.2.2	Analisa Stabilitas Proses	V-7
5.1.3	Root Cause Analisa	V-8
5.2	Improve	V-12
5.2.1	Performansi Jaringan Telkom Flexi setelah Perbaikan	V-16
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-4
DAFTAR PUSTAKA		xi
LAMPIRAN		xii