

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Instansi	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Pertanyaan Penelitian	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN.....	9
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Manajemen Operasi	9
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	10
2.1.3 Pengendalian Kualitas.....	10
2.1.4 <i>Six Sigma</i>	11
2.1.5 <i>Six Sigma</i> DMAIC	12
2.1.6 Implementasi <i>Six Sigma</i> di Organisasi Jasa	14
2.1.7 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.3 Tahapan Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	32
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitatif.....	33
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuantitatif.....	35
3.7 Teknik Analisis Data Kualitatif	39
3.7.1 Analisis Miles-Huberman	39
3.7.2 Tahap <i>Define</i>	40
3.8 Teknik Analisis Kuantitatif.....	41
3.8.1 Tahap <i>Measure</i>	41
3.8.2 Tahap <i>Analyze</i>	42
3.8.3 Tahap <i>Improve</i>	44
3.8.4 Tahap <i>Control</i>	45
3.8.5 Kesimpulan dan Saran	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Karakteristik Responden (Pegguna Jasa).....	46
4.1.1 Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Usia	46
4.1.2 Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Kecamatan	46
4.1.3 Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Pendidikan	47
4.1.4 Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.5 Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.1.6 Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Jenis Perizinan	49
4.2 Karakteristik Narasumber	49
4.3 Hasil Penelitian	49
4.3.1 Tahap <i>Define</i>	49
4.3.2 Tahap <i>Measure</i>	51
4.3.3 Tahap <i>Analyze</i>	52

4.3.4 Tahap Improve	52
4.3.5 Tahap Control.....	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
5.2.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	59
5.2.2 Saran Untuk DPMPTSP Kabupaten Karimun	60
5.2.3 Saran Untuk Institusi.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	67