

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Rumusan Masalah.....	4
10.3 Tujuan	4
10.4 Batasan Masalah	5
10.5 Kontribusi.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 SSC	17
2.3 <i>Service Quality</i>	18
2.3.1 Uji GAP	19
2.3.2 Uji T	19
2.4 <i>Lean</i>	20
2.4.1 Analisa Value Added dan Non Value Added	21
2.4.2 Value Stream Mapping (VSM).....	22
2.5 <i>Six Sigma</i>	23
2.5.1 Fishbone Diagram	24
2.5.2 Future Mode and Effect Analysis (FMEA)	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tahapan Penelitian.....	29
3.2 Penentuan Objek Penelitian.....	30
3.3 Tahap <i>Define</i>	31
3.3.1 Observasi dan Identifikasi Masalah	31

3.3.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data	31
3.3.3 Perancangan Alat Ukur.....	31
3.4 Tahap <i>Measure</i>	38
3.4.1 Penentuan GAP	38
3.4.2 Pengukuran Kondisi DPMO dan Nilai Level Sigma.....	39
3.5 Tahap <i>Analyze</i>	40
3.5.1 Membuat Fishbone Diagram.....	40
3.5.2 Menyusun Future Mode and Effect Analysis (FMEA)	41
3.5.3 Analisa Value Added dan Non Value Added	42
3.6 Tahap <i>Improve</i>	42
3.6.1 Usulan Perbaikan Future Mode and Effect Analysis (FMEA)	42
3.6.2 Pembuatan Value Stream Mapping (VSM)	43
3.7 Pembuatan Lembar Kendali	45
3.8 Analisis dan Pembahasan	45
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	46
3.10 Pelaksanaan Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Pengumpulan Data.....	48
4.2 Pengolahan Data	49
4.2.1 Tahap Define	49
4.2.2 Tahap Measure	53
4.2.3 Tahap Analyze	59
4.2.4 Tahap Improve	64
4.2.5 Tahap Control	68
4.3 Implikasi Manajerial	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73