

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK.....	xviii
BAB I .PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II. TINJUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Dimensi Kualitas.....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.3 Six Sigma.....	7
2.2 Studi Literatur.....	14
2.3 Hipotesa dan Kerangka Teoritis.....	17
BAB III.METODOLOGI PENELITIAN.....	20

3.1	Jenis Penelitian.....	20
3.2	Objek Penelitian.....	20
3.3	Metodologi Penelitian.....	20
3.3.1	Studi Pendahuluan.....	23
3.3.2	Perumusan Masalah.....	24
3.3.3	Tujuan Penelitian.....	24
3.3.4	Pengumpulan Data.....	24
3.3.5	Pengolahan Data.....	25
3.3.6	Penutup.....	27
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.1.1	Jenis Produk di <i>PT. Suntory Garuda Beverage</i>	29
4.1.2	Pengumpulan Data.....	29
4.2	Hasil penelitian dan Pembahasan.....	30
4.2.1	Identifikasi Proses Produksi.....	30
4.2.2	Jenis <i>Defect</i>	37
4.3	Pengolahan Data.....	38
4.3.1	<i>Define</i>	38
4.3.2	<i>Measure</i>	40
4.3.3	<i>Analyze</i>	82
4.3.4	<i>Improve</i>	87
BAB V. PENUTUP.....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hubungan Six Sigma dengan <i>Defect Per Million Opportunities</i> (DPMO)...	9
Tabel 2.2 Data Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Hasil Produksi <i>PT. Suntory Garuda Beverage</i>	29
Tabel 4.2 Data Produksi Periode April-Juni 2017.....	30
Tabel 4.3 Jenis <i>Defect</i> Mesin <i>Filling</i>	37
Tabel 4.4 Data <i>Defect</i> Mesin <i>Filling</i> Bulan April 2017.....	38
Tabel 4.5 Data <i>Defect</i> Mesin <i>Filling</i> Bulan Mei 2017.....	39
Tabel 4.6 Data <i>Defect</i> Mesin <i>Filling</i> Bulan Juni 2017.....	40
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jumlah Total Produksi dan Kecacatan Pada Mesin <i>Filling</i> Bulan April- Juni 2017.....	40
Tabel 4.8 Tabel Hasil Rekap Data <i>Defect</i> Mesin <i>Filling</i> dengan Peta Kendali p Pada Bulan April 2017.....	45
Tabel 4.9 Tabel Hasil Rekap Data <i>Defect</i> Mesin <i>Filling</i> dengan Peta Kendali p Pada Bulan Mei 2017.....	45
Tabel 4.10 Tabel Hasil Rekap Data <i>Defect</i> Mesin <i>Filling</i> dengan Peta Kendali p Pada Bulan Juni 2017.....	47
Tabel 4.11 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDO5 (<i>Okky Jelly Drink</i> Rasa Mangga).....	50
Tabel 4.12 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDO7 (<i>Okky Jelly Drink</i> Rasa Blackcurrant).....	52
Tabel 4.13 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDO9 (<i>Okky Jelly Drink</i> Rasa Apel).....	54
Tabel 4.14 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDO1 (<i>Okky Jelly Drink</i> Rasa Jeruk).....	56
Tabel 4.15 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDO2 (<i>Okky Jelly Drink</i> Rasa Sirsak).....	58

Tabel 4.16 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDO3 (<i>Okky Jelly Drink</i> Rasa Jambu).....	60
Tabel 4.17 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JBC4 (<i>Koko Drink</i> Rasa Leci).....	63
Tabel 4.18 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JBC8 (<i>Koko Drink</i> Rasa Kelapa).....	65
Tabel 4.19 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JBC9 (<i>Koko Drink</i> Rasa Melon).....	67
Tabel 4.20 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDB1 (<i>Jelly Big</i> Rasa Melon).....	68
Tabel 4.21 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDB3 (<i>Jelly Big</i> Rasa Jambu).....	71
Tabel 4.22 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk JDB7 (<i>Jelly Big</i> Rasa <i>Blackcurrant</i>).....	74
Tabel 4.23 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk <i>Mountea</i>	75
Tabel 4.24 Hasil Rekap Perhitungan nilai p, UCL, CL, LCL pada Produk FDO (<i>Splash</i>).....	77
Tabel 4.25 Pengukuran DPU (<i>Defect Per Unit</i>), <i>Defect Per Million Opportunites</i> (DPMO) dan Tingkat Sigma Pada April 2017.....	78
Tabel 4.26 Pengukuran DPU (<i>Defect Per Unit</i>), <i>Defect Per Million Opportunites</i> (DPMO) dan Tingkat Sigma Pada Mei 2017.....	80
Tabel 4.27 Pengukuran DPU (<i>Defect Per Unit</i>), <i>Defect Per Million Opportunites</i> (DPMO) dan Tingkat Sigma Pada Juni 2017.....	81
Tabel 4.28 Rekapitulasi Jumlah Total Produksi dan Kecacatan Pada Mesin <i>Filling</i> Pada Bulan April-Juni 2017.....	82
Tabel 4.29 Hasil Rekapitulasi Pengukuran DPU (<i>Defect Per Unit</i>), <i>Defect Per Million Opportunities</i> (DPMO) dan Tingkat Sigma Periode April-Juni 2017.....	84

Tabel 4.30 Usulan Tindakan Perbaikan Untuk Jenis <i>Defect</i> Kurang Isi.....	88
Tabel 4.31 Usulan Tindakan Perbaikan Untuk Jenis <i>Defect</i> Kurang Press.....	88
Tabel 4.32 Usulan Tindakan Perbaikan Untuk Jenis <i>Defect Seal</i> Miring.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Defect</i> Produksi Per Area.....	2
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian.....	21
Gambar 4.1 <i>Premix-Jacket Tank-Holding Tank</i>	32
Gambar 4.2 HTST.....	32
Gambar 4.3 Mesin <i>Filling</i>	33
Gambar 4.4 Peta Proses Operasi.....	36
Gambar 4.5 <i>Defect</i> April-Juni 2017.....	41
Gambar 4.6 Grafik Peta Kendali P Pada Mesin <i>Filling</i> Bulan April 2017.....	48
Gambar 4.7 Grafik Peta Kendali P Pada Mesin <i>Filling</i> Bulan Mei 2017.....	48
Gambar 4.8 Grafik Peta Kendali P Pada Mesin <i>Filling</i> Bulan Juni 2017.....	49
Gambar 4.9 Grafik Peta Kendali P Produk JDO5.....	51
Gambar 4.10 Grafik Peta Kendali P Produk JDO7.....	53
Gambar 4.11 Grafik Peta Kendali P Produk JDO9.....	55
Gambar 4.12 Grafik Peta Kendali P Produk JDO1.....	57
Gambar 4.13 Grafik Peta Kendali P Produk JDO2.....	59
Gambar 4.14 Grafik Peta Kendali P Produk JDO3.....	62
Gambar 4.15 Grafik Peta Kendali P Produk JBC4.....	64
Gambar 4.16 Grafik Peta Kendali P Produk JBC8.....	65
Gambar 4.17 Grafik Peta Kendali P Produk JBC9.....	67
Gambar 4.18 Grafik Peta Kendali P Produk JDB1.....	70
Gambar 4.19 Grafik Peta Kendali P Produk JDB3.....	72
Gambar 4.20 Grafik Peta Kendali P Produk JDB7.....	74
Gambar 4.21 Grafik Peta Kendali P Produk <i>Mountea</i>	76
Gambar 4.22 Grafik Peta Kendali P Produk FDO (<i>Splash</i>).....	77
Gambar 4.23 Diagram Sebab Akibat Kurang Isi.....	85

Gambar 4.24 Diagram Sebab Akibat Kurang Press.....	86
Gambar 4.25 Diagram Sebab Akibat <i>Seal</i> Miring.....	87