

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.5.1 Teoritis .....	4
1.5.2 Praktis .....	5
1.6 Metode Penelitian .....	5
1.7 Bagan Metode Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Distribusi Normal .....	9
2.2 Distribusi Normal Baku .....	10
2.3 Rata-rata dan Varians Sampel .....	11

2.4 Uji Normalitas.....	12
2.5 Uji Homogenitas Varians.....	14
2.5.1 Uji Homogenitas Dua Varians .....	14
2.5.2 Uji Homogenitas Varians Populasi .....	15
2.6 Uji Dua Rata-rata.....	16
2.7 Desain Eksperimen .....	17
2.8 Eksperimen Faktorial.....	19
2.9 Analisis Varians .....	19
2.9.1 Analisis Varians dengan Faktor Tunggal .....	19
2.9.2 Analisis Varians dengan lebih dari Satu Faktor.....	22
2.10 Definisi Kualitas .....	25
2.11 Peta Kendali .....	26
2.12 Diagram Pareto .....	29
2.13 Diagram Sebab-Akibat.....	30
<b>BAB III SIX SIGMA</b>	
3.1 Sejarah Six Sigma.....	34
3.2 Definisi Six Sigma .....	35
3.3 Tujuan Six Sigma.....	35
3.4 Six Sigma Dalam Perspektif Statistik.....	36
3.5 Istilah-istilah Dalam Six Sigma .....	37
3.6 Metodologi Six Sigma .....	38
3.7 Manfaat dan Keunggulan-keunggulan Six Sigma .....	42

3.8 Konsep Pemasaran .....	43
----------------------------	----

## **BAB IV STUDI KASUS**

4.1 Profil Singkat PT. PERTAMINA (Persero).....	45
---	----

4.1.1 Pertamina.....	46
----------------------	----

4.1.2 Pertamina Plus.....	48
---------------------------	----

4.2 <i>Define</i> (Tahap Identifikasi).....	49
---	----

4.2.1 Identifikasi Masalah dan Tujuan Proyek Six Sigma .....	49
--	----

4.2.2 Diagram SIPOC.....	50
--------------------------	----

4.3 <i>Measure</i> (Tahap Pengukuran).....	51
--	----

4.3.1 Penetapan Karakteristik Kualitas .....	51
--	----

4.3.2 Pengolahan Data Pengiriman Bahan Bakar Khusus .....	54
---	----

4.3.2.1 Pengolahan Data Pengiriman Pertamina .....	54
--	----

4.3.2.1.1 Data Pengiriman Pertamina dan Persentase Kecacatannya .....	54
--	----

4.3.2.1.2 Pembuatan Peta Kendali pada Pengiriman Pertamax .....	56
--	----

4.3.2.1.3 Perhitungan DPMO dan <i>Sigma Quality Level</i> (SQL) pada Pengiriman Pertamina Volume 8.000 liter dan 16.000 liter .....	59
---	----

4.3.2.2 Pengolahan Data Pengiriman Pertamina Plus .....	67
---	----

4.3.2.2.1 Data Pengiriman Pertamina Plus dan Persentase Kecacatannya .....	67
---	----

4.3.2.2.2 Pembuatan Peta Kendali pada Pengiriman Pertamax Plus .....	68
4.3.2.2.3 Perhitungan DPMO dan <i>Sigma Quality Level</i> (SQL) pada Pengiriman Pertamax Plus Volume 8.000 liter dan 16.000 liter .....	71
4.4 <i>Analyze</i> (Tahap Analisis) .....	79
4.4.1 Pembuatan Diagram Pareto .....	79
4.4.1.1 Diagram Pareto Untuk Pengiriman Pertamax 8.000 Liter .....	79
4.4.1.2 Diagram Pareto Untuk Pengiriman Pertamax Volume 16.000 Liter .....	81
4.4.1.3 Diagram Pareto Untuk Pengiriman Pertamax Plus Volume 8.000 Liter .....	82
4.4.1.4 Diagram Pareto Untuk Pengiriman Pertamax Plus Volume 16.000 Liter .....	83
4.4.2 Identifikasi Sumber dan Akar Penyebab Masalah .....	85
4.4.3 Diagram Sebab-Akibat pada Pengiriman Pertamax dan Pertamax Plus .....	86
4.5 <i>Improve</i> (Tahap Perbaikan).....	89
4.5.1 Penetapan Usulan Perbaikan .....	89
4.5.2 Implementasi Usulan Perbaikan.....	91
4.5.3 Penerapan <i>Statistical Tools</i> .....	91

4.6 <i>Control</i> (Tahap Pengendalian).....	91
4.7 Pengolahan Angket.....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	105
<b>LAMPIRAN</b> .....	107
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	116

