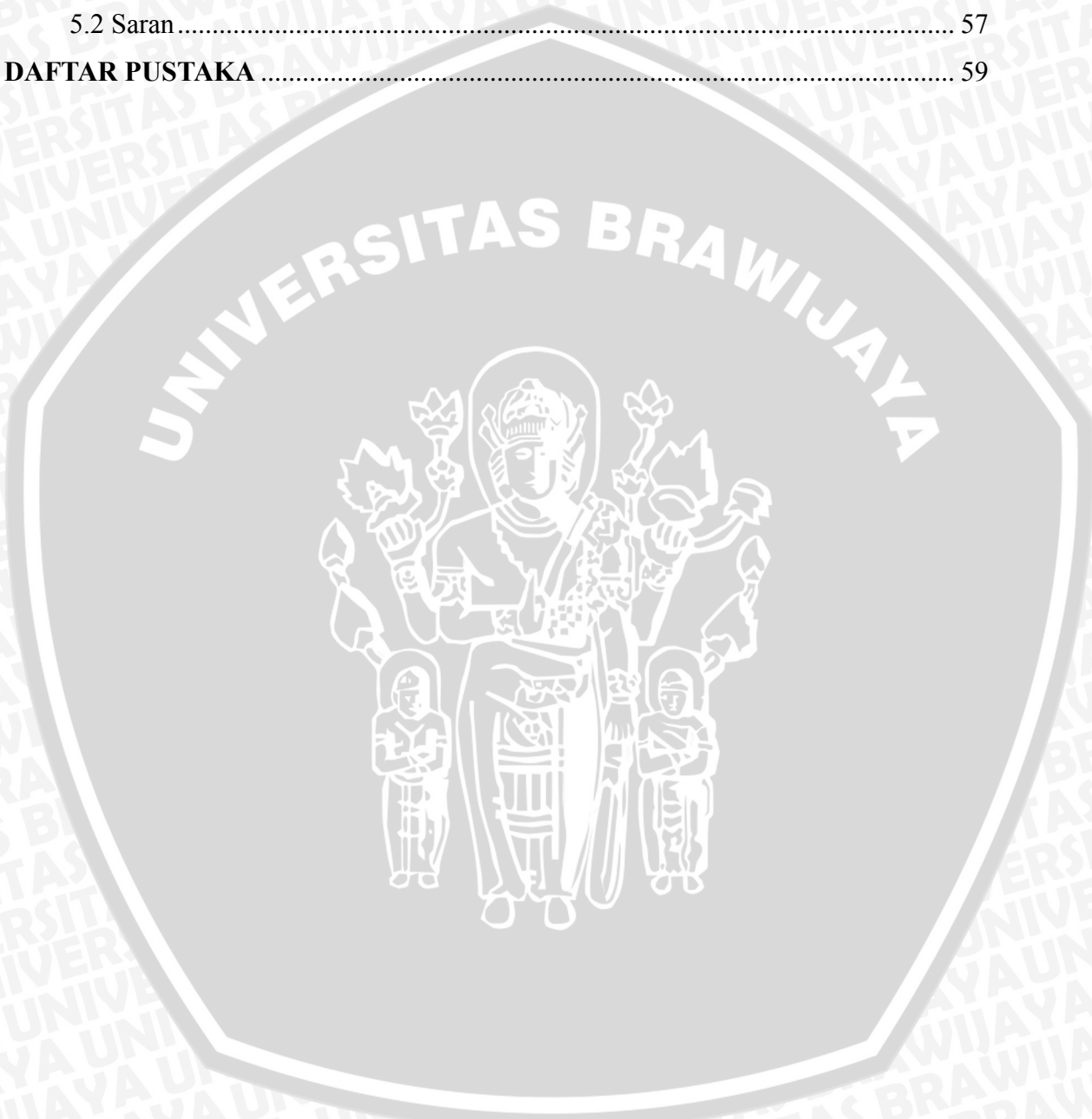


## DAFTAR ISI

<b>PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>RINGKASAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Batasan Masalah .....	4
1.7 Asumsi .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Konsep Jasa .....	8
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.3.1 Definisi Pelanggan .....	8
2.3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	8
2.4 Kualitas Pelayanan .....	9
2.4.1 Definisi Kualitas .....	9
2.4.2 Pelayanan .....	10
2.4.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.5 Konsep <i>Six Sigma</i> .....	10
2.5.1 Definisi <i>Six Sigma</i> .....	10
2.5.2 <i>Critical to Quality</i> (CTQ) .....	12
2.5.3 Implementasi <i>Six Sigma</i> .....	13
2.6 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) .....	14
2.7 <i>Fishbone</i> Diagram .....	16
2.8 Diagram Pareto .....	17

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Langkah-langkah Penelitian.....	19
3.4 Diagram Alir Penelitian.....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	25
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	25
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	25
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	26
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
4.2 Prosedur Pelayanan .....	29
4.3 Penyajian Data.....	30
4.4 <i>Define</i> .....	32
4.5 <i>Measure</i> .....	32
4.5.1 Identifikasi CTQ.....	33
4.5.2 Perhitungan Nilai Sigma .....	33
4.6 <i>Analyze</i> .....	37
4.6.1 Identifikasi Penyebab Keluhan.....	37
4.6.1.1 Identifikasi Penyebab Keluhan Rekondisi Jalan.....	37
4.6.1.2 Identifikasi Penyebab Keluhan Air Tidak Mengalir.....	38
4.6.1.3 Identifikasi Penyebab Keluhan Cob Bocor.....	39
4.6.1.4 Identifikasi Penyebab Keluhan Ketidaksesuaian Tagihan.....	39
4.6.1.5 Identifikasi Penyebab Keluhan Pipa Bocor.....	40
4.6.1.6 Identifikasi Penyebab Keluhan Rekening Belum Tertagih .....	41
4.6.2 Analisis <i>Failure Mode And Effect Analysis</i> (FMEA).....	41
4.7 <i>Improve</i> .....	50
4.7.1 Rekomendasi Perbaikan Rekondisi Jalan.....	50
4.7.2 Rekomendasi Perbaikan Air Tidak Mengalir .....	51
4.7.3 Rekomendasi Perbaikan Cob Bocor.....	51
4.7.4 Rekomendasi Perbaikan Ketidaksesuaian Tagihan .....	52

4.7.5 Rekomendasi Perbaikan Pipa Bocor .....	52
4.7.6 Rekomendasi Perbaikan Rekening Belum Tertagih .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>







## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu mengenai <i>Six Sigma</i> .....	6
Tabel 2.2	Level Sigma .....	12
Tabel 2.3	Tahap Perhitungan Level Sigma .....	12
Tabel 2.4	Skala Penilaian <i>Severity</i> .....	14
Tabel 2.5	Skala Penilaian <i>Occurance</i> .....	15
Tabel 2.6	Skala Penilaian <i>Detectability</i> .....	15
Tabel 4.1	Jenis Keluhan .....	30
Tabel 4.2	Data Pelanggan PDAM Malang 2015 .....	31
Tabel 4.3	Jumlah Penggalian .....	31
Tabel 4.4	Pengukuran nilai sigma Rekondisi Jalan .....	33
Tabel 4.5	Pengukuran nilai sigma Air Tidak Mengalir .....	34
Tabel 4.6	Pengukuran nilai sigma Cob Bocor .....	34
Tabel 4.7	Pengukuran nilai sigma Ketidaksesuaian Tagihan .....	35
Tabel 4.8	Pengukuran nilai sigma Pipa Bocor .....	35
Tabel 4.9	Pengukuran nilai sigma Rekening Tidak Tertagih .....	36
Tabel 4.10	Skala Penilaian <i>Severity</i> .....	42
Tabel 4.11	Skala Penilaian <i>Occurity</i> .....	42
Tabel 4.12	Skala Penilaian <i>Detection</i> .....	43
Tabel 4.13	Analisis dan perhitungan <i>Risk Priority Number</i> penyebab keluhan Rekondisi Jalan .....	44
Tabel 4.14	Analisis dan perhitungan <i>Risk Priority Number</i> penyebab keluhan Air Tidak Mengalir .....	45
Tabel 4.15	Analisis dan perhitungan <i>Risk Priority Number</i> penyebab keluhan Cob Bocor .....	46
Tabel 4.16	Analisis dan perhitungan <i>Risk Priority Number</i> penyebab keluhan Ketidaksesuaian Tagihan .....	47
Tabel 4.17	Analisis dan perhitungan <i>Risk Priority Number</i> penyebab keluhan Pipa Bocor .....	48
Tabel 4.16	Analisis dan perhitungan <i>Risk Priority Number</i> penyebab keluhan Rekening Belum Tertagih .....	49





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Kota Malang .....	2
Gambar 2.1	<i>Fishbone</i> Diagram .....	17
Gambar 2.2	Diagram Pareto.....	18
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian.....	23
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi PDAM Kota Malang.....	28
Gambar 4.2	Prosedur Pengaduan Pelanggan .....	29
Gambar 4.3	Diagram Pareto Keluhan .....	32
Gambar 4.4	<i>Fishbone Diagram</i> Rekondisi Jalan .....	38
Gambar 4.5	<i>Fishbone Diagram</i> Air Tidak Mengalir.....	38
Gambar 4.6	<i>Fishbone Diagram</i> Cob Bocor .....	39
Gambar 4.7	<i>Fishbone Diagram</i> Ketidaksesuaian Tagihan .....	40
Gambar 4.8	<i>Fishbone Diagram</i> Pipa Bocor.....	40
Gambar 4.9	<i>Fishbone Diagram</i> Rekening Belum Tertagih .....	41

