

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Ruang Lingkup & Batasan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
 BAB II LANDASAN TEORI	 17
2.1 Logistik.....	17
2.2 Logistik Pos.....	17
2.3 Kualitas.....	18
2.4 Kualitas Pelayanan	18
2.4.1 Kualitas Layanan Logistik	19
2.4.2 Iregularitas Kiriman Pos.....	23
2.5 Pengendalian Kualitas	24
2.5.1 Pengertian Pengendalian Kualitas	24
2.5.2 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	25
2.5.3 Faktor Pengendalian Kualitas.....	26
2.6 <i>Seven Tools</i>	27
2.6.1 <i>Check Sheet</i>	27

2.6.2	<i>Scatter Diagram</i> (Diagram Pencar).....	28
2.6.3	<i>Fishbone Diagram</i> (Diagram Sebab-akibat).....	29
2.6.4	Diagram Pareto.....	30
2.6.5	<i>Flowchart</i> (Diagram Alir)	31
2.6.7	Peta Kendali (<i>Control Chart</i>).....	32
2.7	Fault Tree Analysis (FTA).....	34
2.7.1	Pengertian <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	34
2.7.2	Langkah <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	35
2.7.3	Simbol <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	36
2.8	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	37
2.8.1	Pengertian <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	37
2.8.2	Tujuan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	38
2.8.3	Langkah <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	39
2.8.4	Variabel <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	40
2.8.5	<i>Risk Priority Number</i> (RPN).....	43
2.9	5W + 1H.....	43
2.10	Penelitian Terdahulu.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Objek Penelitian	49
3.2	Pengumpulan Data	49
3.3	Kerangka Penelitian	50
3.4	Pengolahan Data.....	53
3.5	Analisis dan Pembahasan	56
3.6	Kesimpulan dan Saran.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Pengumpulan Data	57
4.1.1	Data jumlah layanan pengiriman Pos Reguler 18 minggu (Desember 2024 – Mei 2025).....	57
4.1.2	Klasifikasi jenis penyimpangan dan karakteristiknya	58

4.1.3	Data jenis penyimpangan, jumlah, dan persentase layanan Pos Reguler	59
4.1.4	Data alur layanan pengiriman Pos Reguler proses <i>outgoing</i>	65
4.2	Pengolahan Data.....	68
4.3	Analisis dan Pembahasan	97
4.3.1	Penyusunan Solusi Perbaikan.....	97
4.3.2	Usulan Strategi Solusi Perbaikan	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....		112