

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Batasan Masalah Penelitian .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kontribusi Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Kajian Pustaka .....	12
1. <i>Quality</i> (Kualitas).....	12
2. Permasalahan Kualitas .....	16
3. Produk Rusak .....	17
4. Pengertian Pengendalian .....	19
5. Pengendalian Kualitas .....	21
6. Faktor-faktor Pengendalian Kualitas.....	22
7. Tujuan Pengendalian Kualitas.....	23

8. Langkah-langkah Pengendalian Kualitas .....	24
9. Tahapan Pengendalian Kualitas .....	27
10. Alat Bantu Pengendalian Kualitas .....	28
B. Peneliti Terdahulu .....	43
C. Rerangka Pemikiran .....	53
D. Hipotesis.....	55

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.Waktu dan Tempat Penelitian .....	56
B. Desain Penelitian.....	56
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	57
1. DefinisiVariabel .....	58
2. OperasionalVariabel.....	58
D. Pengukuran Variabel .....	60
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
1. Populasi Penelitian.....	60
2.Sampel Penelitian .....	60
F. Teknik Pengumpulan Data .....	61
G. Metode Analisis Data .....	62
1. Mengumpulkan data produk rusak ( <i>Check Sheet</i> ) .....	62
2. Membuat Histogram.....	63
3. Membuat Peta Kendali P (P-chart) .....	63
4. Mencari faktor penyebab dengan diagram sebab akibat .....	63
5. Membuat rekomendasi/usulan perbaikan kualitas .....	66
6. Uji Hipotesis.....	66

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	71
1. Profil perusahaan .....	71
2. Pekerja dan Jam Kerja .....	74
B. Aktivitas Pengendalian Kualitas PT. Antarmitra Sembada .....	75
1. Pengendalian Terhadap Serah Terima Produk Farmasi .....	76
2. Pengendalian Terhadap Penyimpanan Produk Farmasi .....	78
C. Faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh perusahaan dalam melaksanakan Pengendalian kualitas .....	83
D. Proses Penanganan Produk Rusak /Cacat .....	86
E. Jenis-jenis Kerusakan yang terjadi Definisi dan Operasional Variabel.....	88
F. Analisis Pengumpulan Data.....	90
1. <i>Check Sheet</i> .....	90
2. Histogram.....	90
3. Peta Kendali p ( <i>P-Chart</i> ) .....	93
4. Diagram Pareto.....	101
5. Diagram Sebab Akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> ) .....	104
6. Usulan Tindakan Untuk Mengatasi Penyebab Kerusakan Produk Farmasi.....	113
7. Pengujian Hipotesis.....	116
8. Pembahasan hasil penelitian .....	118

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran .....	120
DAFTAR PUSTAKA .....	123
LAMPIRAN .....	124

