

## DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN TESIS .....	ii
PERNYATAAN <i>SIMILIRITY CHECK</i> .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Asumsi dan Batasan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kualitas.....	9
2.1.2 Konsep Kualitas Pada Industri Manufaktur dan Jasa.....	12
2.1.3 Dimensi Kualitas .....	15
2.1.4 Pengendalian Kualitas .....	18
2.1.5 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	19
2.1.6 Faktor-Faktor Pengendalian Kualitas.....	20
2.1.7 Tahapan Pengendalian Kualitas .....	21
2.1.8 Pengendalian Kualitas Statistik ( <i>Statistical Quality Control</i> ).....	24
2.1.9 Pengertian <i>Statistical Process Control (SPC)</i> .....	27

2.1.10 Kemampuan Proses .....	36
2.1.11 Perbaikan Kualitas ( <i>Quality Improvement</i> ) dengan <i>Kaizen</i> melalui <i>PDCA (Plan, Do, Check and Action)</i> .....	38
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya .....	46
2.3 Kerangka Pemikiran .....	52
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	54
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	54
3.2 Data dan Informasi .....	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.4 Populasi dan Sampel .....	57
3.5 Teknik Analisis Data .....	58
3.6 Langkah-Langkah Penelitian.....	58
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS</b> .....	60
4.1 Hasil .....	60
4.1.1 Profil Perusahaan.....	60
4.1.2 Kebijakan Perusahaan .....	61
4.1.3 Pemasaran.....	62
4.1.4 Struktur Organisasi.....	62
4.1.5 <i>Flow</i> Proses Produksi Departemen <i>Two-Piece Can</i> .....	63
4.2 Analisis ( <i>Plan</i> ).....	64
4.2.1 Pengumpulan Data .....	64
4.2.2 Menetapkan Prioritas Perbaikan.....	66
4.2.3 Penetapan <i>Root Cause</i> .....	67
4.2.4 Membuat Diagram Sebab Akibat ( <i>Fishbone</i> ) .....	69
4.2.5 <i>Nominal Group Technique (NGT)</i> .....	71
4.2.6 Membuat Rencana dan Rekomendasi Untuk Perbaikan ( <i>Do</i> ) .....	72
4.2.6.1 Rencana Perbaikan Kualitas .....	74
4.2.6.2 Pelaksanaan Perbaikan Kualitas .....	75
4.2.7 Membuat Peta Kendali $\bar{X}$ -Chart dan Peta Kendali R-Chart ( <i>Check</i> ) .....	77
4.2.8 Menghitung Nilai Indek Kemampuan Proses ( <i>Cpk</i> ) .....	80

4.2.9 Pengontrolan Hasil Perbaikan ( <i>Check</i> ) .....	82
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	83
5.1 Temuan.....	83
5.1.1 Faktor-faktor penyebab dan tindakan perbaikan.....	83
5.1.2 Pengendalian Kualitas Dengan <i>Statistical Process Control</i> ( <i>SPC</i> ) .....	84
5.1.3 Pelatihan <i>Problem Solving</i> dan <i>Kaizen</i> .....	86
5.2 Pebandingan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	87
5.3 Penerapan dan Manfaat Bagi Industri .....	90
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	91
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	93
6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN.....	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100

