

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK</b> .....	<b>iii</b>
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	9
1.4. Batasan Masalah dan Asumsi.....	9
1.4.1. Batasan Masalah.....	9
1.4.2. Asumsi.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Definisi Kualitas.....	10
2.1.1.1. Faktor-Faktor Mendasar Yang Mempengaruhi Kualitas .....	11
2.1.1.2. Dimensi Kualitas .....	14
2.1.2. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	15
2.1.2.1. Pengertian TQM.....	15
2.1.2.2. Infrastruktur TQM.....	16
2.1.2.3. Faktor-Faktor Kriteria Keberhasilan Implementasi TQM .....	21
2.1.3. Cacat ( <i>Defect</i> ) atau <i>Nonconformity</i> .....	25

2.1.4. Diagram Pareto.....	27
2.1.5. Diagram Sebab Akibat .....	28
2.1.6. Analisis 5W1H.....	29
2.1.7. <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) .....	30
2.1.8. <i>Analytic Network Process</i> (ANP).....	31
2.1.8.1. Prinsip Dasar Metode (ANP) .....	32
2.1. Penelitian Terdahulu .....	39
2.2.1. Kajian Penelitian Terdahulu .....	39
2.2.2. <i>State of The Art</i> .....	53
2.3. Kerangka Pemikiran.....	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1. Jenis dan Desain Penelitian .....	60
3.2. Data dan Informasi .....	60
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4. Populasi dan Sampel .....	62
3.5. Teknik Analisis Data.....	62
3.6. Langkah-Langkah Penelitian.....	65
<b>BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>67</b>
4.1. <i>Industri Module Maker</i> .....	67
4.1.1. Posisi <i>Module</i> Pada <i>Door Flow Process</i> di <i>Customer</i> .....	69
4.1.2. Peta Proses Operasi <i>Module Door Group</i> .....	71
4.1.3. Kondisi Aktual <i>Quality Control</i> .....	71
4.2. Melakukan Rencanan Perbaikan Manajemen Mutu di Seluruh Lini Organisasi .....	72
4.2.1. Identifikasi Konstruksi Model Penentuan Kriteria .....	72
4.2.2. Hubungan Keterkaitan .....	77
4.3. Kategori Cacat ( <i>Nonconformity</i> ) <i>Industri Module</i> .....	80
4.3.1. <i>Welding Not Good</i> (NG) .....	82
4.3.2. <i>Nut Problem</i> .....	82
4.4. Identifikasi Penyebab Utama Cacat Produk.....	84
4.4.1. <i>Welding Not Good</i> (NG) .....	85
4.4.2. <i>Nut Problem</i> .....	87

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>89</b>
5.1. Temuan Utama .....	89
5.1.1. Faktor- Faktor Keberhasilan Implementasi TQM.....	89
5.1.2. Penerapan TQM Terhadap Produk Cacat.....	97
5.2. Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya .....	101
5.3. Implikasi Industri .....	102
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	103
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
6.1. Kesimpulan.....	104
6.2. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	114
Lampiran 2. <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) .....	124
L.2.1. Identifikasi Penyebab Utama Cacat .....	125
L.2.2. Identifikasi Konstruksi Model Penentuan Kriteria dengan Referensi Penelitian Terdahulu.....	127
L.2.3. Penentuan Hubungan Keterkaitan Semua Kriteria ANP .....	128
Lampiran 3. Hasil Pengolahan ANP .....	129
L.3.1. Perbandingan Berpasangan Hasil Kuesioner Menggunakan Super Decisions .....	129
L.3.2. Kriteria Prioritas Perhitungan Menggunakan Super Decisions .....	134
Lampiran 4. Hasil Pengecekan <i>Similarity</i> .....	136