

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk	11
2.1.3 <i>Impact Test</i>	12
2.1.4 Manajemen Kualitas	12
2.1.5 <i>PDCA Cycle</i>	15
2.1.6 Kaizen	18
2.1.7 <i>DOE (Design of Experiment)</i>	19

2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.3 Populasi dan Sample	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1 Interview (Wawancara)	34
3.4.2 Observasi (Pengamatan secara langsung).....	35
3.4.3 Eksperimen	35
3.4.3 Kajian data sekunder.....	36
3.5 Metode Analisa Data.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan.....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha	43
4.1.3 Sumber Daya	45
4.1.4 Tantangan Bisnis	46
4.1.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis	47
4.1 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	49
4.2.1 Observasi dan Wawancara.....	49

4.2.2 Analisis Data.....	52
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81
CV PENULIS	84

