

## Daftar Isi

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Konsep & Teori .....	8
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	22
3.5 Langkah-Langkah Penelitian .....	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	28
4.1. Pengumpulan dan Pengolahan Data dengan Metode 8 Step QCC .....	28
BAB V PEMBAHASAN .....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
6.1. Kesimpulan .....	65
6.2. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66