

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7

2.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	11
2.3	Sumber Daya.....	12
2.4	Tantangan Bisnis.....	15
2.5	Proses Produksi dan Proses Bisnis.....	16
BAB III	KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	
3.1	Kajian Teori.....	25
3.1.1	Kualitas.....	25
3.1.2	Produk Cacat.....	27
3.1.3	Tahapan Siklus PDCA.....	28
3.1.4	Tujuh Alat Bantu Kualitas (<i>Seven Tools</i>).....	34
3.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
3.3	Kerangka Pemikiran.....	47
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	
4.1	Desain Penelitian.....	49
4.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	52
4.3	Jenis dan Sumber Data.....	54
4.4	Teknik Pengumpulan Data.....	55
4.5	Teknik Analisa Data.....	56
BAB V	HASIL PENELITIAN	
5.1	Hasil Penelitian.....	58
5.1.1	Tahap <i>Plan</i>	58
5.1.2	Tahap <i>Do</i>	66

5.1.3	Tahap <i>Check</i>	69
5.1.4	Tahap <i>Action</i>	73
5.2	Pembahasan dan Evaluasi Hasil.....	73
5.2.1	Pengendalian Mutu yang Telah Dilakukan.	74
5.2.2	Faktor-faktor Penyebab Produk Cacat.....	78
5.2.3	Implementasi Metode PDCA untuk Menurunkan Produk Cacat.....	79
5.3	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	83
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	86
6.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN.....		94
RIWAYAT HIDUP.....		99

