

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah.....	7
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	7
1.2.3. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Pengertian Kualitas.....	10
2.1.2. Dimensi Kualitas	12
2.1.3. Kesesuaian Kualitas.....	12
2.1.4. Pengendalian Kualitas	13
2.1.5. Tujuan Pengendalian Kualitas	15
2.1.6. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>	15
2.1.7. Sejarah FMEA.....	26
2.1.8. Pengertian FMEA.....	26

2.1.9. Jenis-jenis FMEA	27
2.1.10. Manfaat FMEA.....	28
2.1.11. Faktor-faktor FMEA.....	28
2.1.12. Diagram Pareto.....	29
2.1.13. Diagram Tulang Ikan.....	31
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Definisi Operasional.....	45
3.3. Populasi dan Sampel.....	46
3.4. Metode Pengumpulan Data	47
3.5. Metode Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan.....	52
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	52
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha	52
4.1.3. Sumber Daya	54
4.1.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	56
4.1.5. Proses Bisnis Perusahaan	58
4.2. Hasil Penelitian.....	59
4.2.1. Data yang Dikumpulkan.....	59
4.2.2. Populasi dan Sampel.....	62
4.2.3. Identifikasi Resiko.....	63
4.2.4. Penilaian Resiko	67
4.3. Hasil Pembahasan.....	72
4.3.1. Faktor Penyebab Terjadinya Kegagalan Produk	73
4.3.2. Kendali Potensi Kegagalan pada Tahapan Proses	78
4.3.3. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	79

4.4. Implikasi Manajerial.....	80
4.5. Keterbatasan Penelitian	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA