DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

PRAKATA ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Batasan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA **5**

2.1 Tinjauan Pustaka 5
2.2 Landasan Teori 6
2.2.1 Pengertian Kualitas 6
2.2.2 Manajemen Kualitas 7
2.2.3 *Reject* 9
2.2.4 *Apollo Root Cause Analysis* (ARCA) 12

BAB III METODE PENELITIAN **19**

3.1 *Flowchart* Penelitian 19
3.2 Uraian *Flowchart* Penelitian 20
3.2.1 Latar Belakang 20
3.2.2 Studi Pustaka 20
3.2.3 Rumusan Masalah 20
3.2.4 Tujuan Penelitian 20

3.2.5 Pengumpulan Data 20
3.2.6 Pengolahan Data 21
3.2.7 Analisis 23
3.2.8 Kesimpulan dan Saran 23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 24
4.1 Pengumpulan Data 24
4.1.1 Profil Perusahaan 24
4.1.2 Alur Produksi 24
4.1.3 Data Produksi 25
4.2 Pengolahan Data 25
4.2.1 *Reject* Kemasan Vial 26
4.2.2 *Reject* Kemasan Ampul 38
4.3 Analisis 56
BAB V PENUTUP 63
5.1 Kesimpulan 63
5.2 Saran 65
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 67