DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
PRAKATA v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
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 3
BAB II KAJIAN PUSTAKA 4
2.1 Tinjauan Pustaka 4
2.1.1 Penelitian Terdahulu 5
2.2 Landasan Teori 9
2.2.1 Kualitas 9
2.2.2 Pengendalian Kualitas 9
2.2.3 Produk cacat 9
2.2.4 Kualitas Produk 9
2.2.5 *Seven Tools* 10
2.2.6 Metode Pengendalian Kualitas 17
2.2.7 Data Variabel dan Data Atribut 21
2.2.8 *Critical Quality Control* 23
2.2.9 Skala Likert 23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25
3.1 Diagram Alir Penelitian 25
3.2 Obyek Penelitian 26
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data Penelitian 26
3.3 Teknik Pengumpulan Data 26

3.4 Teknik Pengolahan Data 27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 28
4.1 Profil Perusahaan 28
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan 28
4.1.3 Tujuan Perusahaan 29
4.1.4 Produk atau Jasa yang dihasilkan 29
4.2 Pengumpulan Data 30
4.1.1 Data Produki Smart Pos Terminal 30
4.2 Pengolahan Data 31
4.2.1 *Checksheet* Produk Cacat 31
4.2.2 Diagram Pareto Produk Cacat 32
4.2.3 *Control Chart* 34
4.2.4 Diagram *Fishbone* Produk Cacat 36
4.2.5 Identifikasi Faktor Penyebab yang Paling Berpengaruh 37
4.3 Pembahasan 40
4.3.1 Analisis *Statistical Quality Control* (SQC) 40
4.4 Usulan Perbaikan 43
BAB V PENUTUP 44
5.1 Kesimpulan 44
5.2 Saran 45
5.2.1 Saran untuk Perusahaan 45
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya 45
DAFTAR PUSTAKA 46
LAMPIRAN 51