

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi/Produksi.....	7
2.1.2 Total Quality Management (TQM) .....	10
2.1.3 Elemen Pendukung dalam TQM .....	13
2.1.4 Pengertian Kualitas .....	16
2.1.5 Prinsip Kualitas Terpadu .....	22
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	24
2.1.7 Penyebab Kerusakan Produk .....	26

2.1.8 Quality Control (Pengendalian Kualitas).....	30
2.1.9 Proses Pengendalian Kualitas .....	31
2.1.10 Alat-Alat Bantu dalam Pengendalian Kualitas .....	33
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Variabel Penelitian.....	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3 Teknik Analisis .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Umum PT. Mazuvo Indo.....	48
4.1.2 Visi, Misi, dan Target PT. Mazuvo Indo.....	49
4.1.3 Lambang PT. Mazuvo Indo.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Mazuvo Indo.....	50
4.1.5 Kebijakan Kualitas PT. Mazuvo Indo .....	51
4.1.6 Spesifikasi Obyek Penelitian.....	54
4.2 Analisis Data.....	55
4.2.1 Analisis Peta Kendali atau Statistical Process Control (SPC)..	56
4.2.2 Diagram Sebab Akibat (Cause and Effect Diagram) .....	58
4.2.3 Analisis Persoalan (AP) .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.3 Rekomendasi.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75