

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
AYAT AL-QUR'AN	iii
HALAMAN PERUNTUKAN	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Pembatasan Masalah	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas	7
2.2 Produk	8
2.2.1 Produk Konsumsi (<i>consumer products</i>)	9
2.2.2 Produk Industri (<i>business products</i>)	9
2.3 Definisi Produk Cacat	10
2.4 Konsumen	11
2.4.1 Perilaku Konsumen	11
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen	11
2.5 Definisi Kepuasan	12

2.5.1	Kepuasan Pelanggan	13
2.5.2	Mengukur Kepuasan Konsumen	13
2.6	Diagram Sebab Akibat (<i>Fishbone</i>).....	14
2.7	Metode <i>Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)</i>	15
2.7.1	Tujuan <i>Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)</i>	16
2.7.2	Keuntungan Penerapan Metode FMEA	16
2.7.3	Manfaat dari Proses FMEA.....	16
2.7.4	<i>Output</i> dari Proses <i>Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)</i>	16
2.7.5	Tahapan <i>Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)</i>	17
2.8	Pendekatan 5W + 1H.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	22
3.2	Uraian Kerangka Pemecahan Masalah.....	24
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		28
4.1	Pengumpulan Data	28
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.1.2	Visi dan Misi Bearpath Sandal.....	29
4.1.3	Struktur Organisasi	29
4.1.4	Proses Produksi Sandal	31
4.1.5	Data Jenis Kecacatan.....	34
4.2	Pengolahan Data.....	38
4.2.1	Tahap Identifikasi Masalah	39
4.2.2	Tahap <i>Improve</i>	42
BAB V ANALISIS		64
5.1	Analisis Tahap Identifikasi Faktor Kecacatan.....	64
5.2	Analisis Tahap <i>Improve</i>	65
5.3	Analisis Usulan Perbaikan.....	66

5.4	Kajian Ayat Suci Al-Qur'an.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		72
6.1	Kesimpulan.....	72
6.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		83

