

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Manajemen dan Manajemen Operasi.....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Operasi.....	13
2.2 Produk dan Produk Cacat.....	16

2.2.1 Pengertian Produk.....	16
2.2.2 Pengertian Produk Cacat/Rusak.....	17
2.3 Kualitas/Mutu.....	18
2.3.1 Pengertian Kualitas/Mutu.....	18
2.3.2 Dimensi Kualitas.....	19
2.4 Pengendalian Kualitas.....	22
2.4.1 Pengertian Pengendalian Kualitas.....	22
2.4.2 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	23
2.4.3 Langkah-Langkah Pengendalian Kualitas.....	23
2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas/Mutu.....	26
2.5 Pengendalian Kualitas Statistik.....	27
2.5.1 Manfaat <i>Statistic Quality Control</i>	28
2.5.2 Pembagian <i>Statistic Quality Control</i>	29
2.5.3 Alat Bantu Pengendalian Kualitas.....	31
2.5.3.1 Diagram Pareto.....	32
2.5.3.2 Diagram Sebab Akibat.....	34
2.5.3.3 <i>Stratification</i>	38
2.5.3.4 Lembar Pemeriksaan.....	40
2.5.3.5 Histogram Batang.....	42
2.5.3.6 <i>Scatter Diagram</i>	44
2.5.3.7 Peta Kendali.....	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1 Objek Penelitian.....	51
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	51
3.1.2 Visi dan Misi.....	53
3.1.3 Struktur Organisasi.....	53
3.1.4 Aktivitas Perusahaan.....	57
3.1.5 Metode Penelitian.....	64
3.2 Populasi dan Sampel.....	65
3.2.1 Populasi.....	65
3.2.2 Sampel.....	65
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.4 Jenis Data.....	68
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	69
3.6 Alat Analisis SQC.....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Pengendalian Kualitas yang Dilakukan oleh PT. Kopiku Indonesia Cabang Padjajaran Bandung.....	74
4.2 Pengendalian Kuliialitas dengan Menggunakan Peta Kendali p, Diagram Pareto dan Diagram Sebab Akibat.....	75
4.2.1 Pengendalian Kualitas Peta Kendali p, 3, 2, dan 1 Sigma dengan Menggunakan Aplikasi POM.....	82
4.2.2 Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan	

Diagram Pareto.....	88
4.2.3 Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan	
Diagram Sebab Akibat.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Negara Penghasil Kopi Terbanyak di Dunia.....	2
Tabel 2.1 Contoh Enam Dimensi Mutu Produk, Barang, dan Jasa.....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	69
Tabel 4.1 Data Produksi dan Produk Cacat PT. Kopiku.....	75
Tabel 4.2 Penyebab dan Presentase Cacat.....	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Alur Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.1 Manajemen Produksi Sebagai Sistem Produksi.....	15
Gambar 2.2 Siklus PDCA.....	26
Gambar 2.3 <i>Pareto Diagram</i>	34
Gambar 2.4 <i>Cause Effect Diagram</i>	38
Gambar 2.5 Histogram Batang.....	43
Gambar 2.6 Peta Kendali X.....	47
Gambar 2.7 Peta Kendali R.....	47
Gambar 3.1 Struktur Organisasi pada PT. Kopiku Indonesia Cabang Padjajaran Bandung.....	53
Gambar 3.2 Proses Produksi pada PT. Kopiku.....	58
Gambar 4.1 Peta Kendali p 3-Sigma.....	83
Gambar 4.2 Peta Kendali p 2-Sigma.....	85
Gambar 4.3 Peta Kendali p 1-Sigma.....	87
Gambar 4.4 Diagram Pareto Departemen.....	90
Gambar 4.5 Diagram Sebab Akibat Roasting.....	92
Gambar 4.6 Diagram Sebab Akibat Gudang.....	94
Gambar 4.7 Diagram Sebab Akibat Grinder.....	96
Gambar 4.8 Diagram Sebab Akibat Pembungkusan.....	99