

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PENGANTAR</b>	
<i>Sebuah Upaya Memahami Pengetahuan Baru</i> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>INTISARI</b> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Batasan Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	10
A. Pengertian Dasar Kualitas.....	10
B. Perkembangan Ilmu Manajemen Kualitas.....	15
C. Arti, Tujuan, dan Manfaat Manajemen Mutu Terpadu (MMT).....	18
D. Prinsip Dan Unsur Pokok Dalam Manajemen Mutu Terpadu.....	21
E. Konsep Dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26

F. Konsep <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	30
1. Pengertian Konsep <i>Quality Function Deployment</i> .....	30
2. Manfaat Penerapan Konsep <i>Quality Function Deployment</i> .....	33
3. Perencanaan <i>Quality Function Deployment</i> .....	35
4. <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	37
5. Pembangunan <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	38
G. Roti Tawar.....	44
1. Bahan-Bahan Pembuatan Roti Tawar.....	45
2. Proses Pembuatan Roti Tawar.....	50
3. Kriteria Kualitas Roti Tawar.....	56
4. Peristiwa <i>Stalling</i> Pada Roti Tawar.....	58
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	61
A. Obyek Penelitian.....	61
B. Kerangka Pemecahan Masalah.....	64
C. Pengumpulan Data.....	69
1. Data Yang Diperlukan.....	69
2. Jenis Dan Metode Pengumpulan Data Primer.....	70
3. Uji Coba Kuisisioner.....	71
4. Penentuan Sampel Dan Penyebaran Kuisisioner.....	76
D. Pengolahan Data.....	78

<b>BAB IV. DATA DAN ANALISA HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>86</b>
A. Proses Pembuatan Roti Tawar.....	86
B. Kuisisioner Dan Pengolahannya.....	92
1. Kuisisioner Awal.....	92
2. Kuisisioner Untuk Data.....	93
C. Analisa Quality Function Deployment (QFD).....	97
1. Identifikasi Atribut Kepentingan Konsumen.....	97
2. Analisa Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas.....	98
3. Analisa Tingkat Kinerja Produk Perusahaan Dan Pesaing.....	101
4. Penentuan Tujuan Masa Depan Produk.....	107
5. Perhitungan Rasio Perbaikan/RP ( <i>Improvement Ratio</i> ) .....	108
6. Penentuan Titik Penjualan/TP ( <i>Sales Point</i> ) .....	111
7. Perhitungan Skala Kebutuhan Konsumen/SKK.....	113
8. Analisa Penentuan Kebutuhan Teknis Untuk Menterjemahkan Masing - Masing Kepentingan Konsumen .....	116
9. Analisa Hubungan Antara Masing-Masing Kepentingan Konsumen Dengan Kebutuhan Teknis.....	140
10. Penentuan Ukuran Kebutuhan Teknis.....	144
11. Analisa Tingkat Kesulitan .....	144
12. Perhitungan Skor Kebutuhan Teknis.....	147
13. Analisa Kesinergisan Antar Kebutuhan Teknis.....	150
D. Interpretasi <i>Quality Function Deployment</i> Pada Perusahaan.....	152
1. Dari Sisi Kebutuhan Konsumen.....	153
2. Dari Sisi Kebutuhan Teknis.....	154
E. Implementasi QFD dan <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	156



<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>163</b>
A. Kesimpulan.....	163
B. Saran.....	166

## **Daftar Pustaka**

## **Sumber Internet**