

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN KATA	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Landasan Teori	29

G. Kerangka Konsep Penelitian	36
H. Hipotesis.....	37
BAB II METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
D. Cara Pengambilan Sampel.....	39
E. Skema Penelitian	40
F. Instrumen Penelitian.....	41
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Karakteristik Informan	46
B. Gambaran Umum Proses Penyusunan Pengkajian Mutu Produk di Industri X	46
C. Identifikasi dan Analisis Dokumen Pendukung dalam Penyusunan PMP	49
D. Faktor Penyebab Kendala.....	56
E. Identifikasi Kegiatan Penyusunan PMP	57
F. <i>Root Cause Analysis</i> (RCA).....	61
G. Analisis <i>Human Error</i> Saat Penyusunan Pengkajian Mutu Produk.....	69
H. Pembahasan <i>Root Cause Analysis</i> (RCA) Penyebab Kendala dalam Penyusunan Pengkajian Mutu Produk (PMP) di Industri X.....	85



I. Pembahasan Analisis *Human Error* Saat Penyusunan Pengkajian Mutu Produk

91

J. Hasil Akhir Kombinasi *Root Cause Analysis* (RCA) dan *Human Error Assessment*

Reduction Technique (HEART) 93

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN95

A. Kesimpulan..... 95

B. Saran..... 95

DAFTAR PUSTAKA97

LAMPIRAN.....100