

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengendalian Mutu.....	10
2.2 Product Defect.....	11
2.3 Total Quality Management.....	13
2.3.1 Customer Focus.....	14
2.3.2 Continuous Improvement.....	15
2.3.3 Employee Involvement.....	16
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	23
3.2.1 Data Primer.....	23
3.2.2 Data Sekunder.....	27
3.3 Instrumen Penelitian.....	28
3.3.1 Observasi.....	28
3.3.2 Wawancara Semi-terstruktur.....	29
3.3.3 Survei.....	31
3.4 Metode Analisis Data.....	32

3.4.1 Analisa Total Quality Management.....	32
3.4.2 Pembobotan Kuesioner Total Quality Management.....	35
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Profil Perusahaan.....	37
4.2 Pengumpulan Data.....	42
4.2.1 Karakteristik Informan.....	44
4.2.2 Karakteristik Responden.....	46
4.3 Pemetaan Permasalahan pada Pengendalian Mutu.....	49
4.3.1 Pemetaan Pilar Total Quality Management (TQM).....	49
4.3.2 Pemetaan Dua Pilar Terlemah.....	61
4.4 Pengukuran Pelaksanaan Total Quality Management (TQM).....	63
4.4.1 Pengukuran Pilar Continuous Improvement.....	63
4.4.2 Pengukuran Pilar Employee Involvement.....	73
4.5 Pembahasan: Rumusan Rekomendasi Utama Perbaikan Pengendalian Mutu dengan TQM.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Implikasi.....	92
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	93
5.4 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Daftar Informan dan Waktu Pelaksanaan Wawancara.....	25
Tabel 3.2 Contoh Catatan Lapangan untuk Keperluan Observasi.....	28
Tabel 3.3 Tabel Kuesioner Pilar Continuous Improvement.....	31
Tabel 3.4 Tabel Kuesioner Pilar Employee Involvement.....	31
Tabel 3.5 Contoh Kodifikasi Transkrip Hasil Wawancara.....	33
Tabel 4.1 Contoh Jadwal dan Deskripsi Kegiatan Observasi.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Informan berdasarkan Jabatan, Masa Kerja, dan Peran.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan dan Masa Kerja di CV Fans Food.....	48
Tabel 4.5 Definisi Kode pada Pemetaan Pilar Total Quality Management (TQM).....	49
Tabel 4.6 Contoh Pengelompokan Inti Pembahasan berdasarkan Pilar Total Quality Management (TQM) Customer Focus.....	52
Tabel 4.7 Contoh Pengelompokan Inti Pembahasan berdasarkan Pilar Total Quality Management (TQM) Continuous Improvement.....	56
Tabel 4.8 Pengelompokan Inti Pembahasan berdasarkan Pilar Total Quality Management (TQM) Employee Involvement.....	59
Tabel 4.9 Tabulasi Data Input Kuantitatif Pilar Continuous Improvement.....	64
Tabel 4.10 Tabulasi Analisis Deskriptif Pilar Continuous Improvement.....	65
Tabel 4.11 Tabulasi Data Input Kuantitatif Pilar Employee Involvement.....	73
Tabel 4.12 Tabulasi Analisis Deskriptif Pilar Employee Involvement.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian.....	24
Gambar 3.2. Dasar Analisis: Tiga Pilar TQM.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV Fans Food.....	42
Gambar 4.2 Diagram Alir Proses Produksi Koktail dan Minuman Nanas VitaNas....	44
Gambar 4.3. Hasil Temuan: Tiga Pilar TQM.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 3.1 Protokol Observasi Lapangan.....	98
Lampiran 3.2 Daftar Kodifikasi Lengkap Hasil Wawancara.....	107
Lampiran 4.1 Jadwal dan Deskripsi Kegiatan Observasi.....	125
Lampiran 4.2 Transkrip Lengkap Wawancara Owner dan Kepala Produksi.....	128
Lampiran 4.3 Pengelompokan Inti Pembahasan berdasarkan Pilar Total Quality Management (TQM) Customer Focus.....	160
Lampiran 4.4 Pengelompokan Inti Pembahasan berdasarkan Pilar Total Quality Management (TQM) Continuous Improvement.....	162
Lampiran 4.5 Pengelompokan Inti Pembahasan berdasarkan Pilar Total Quality Management (TQM) Employee Involvement.....	164
Lampiran 4.6 Dokumentasi Proses Produksi dan Cacat Produk.....	167