

Daftar Isi

Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan penelitian	8
1.4 Tujuan penelitian.....	8
1.5 Motivasi Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Kontribusi Penelitian.....	10
1.8 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.9 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Biaya.....	13
2.2 Kualitas.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	14
2.2.2 Dimensi Kualitas	15
2.2.3 Manfaat Kualitas.....	17
2.2.4 Elemen Program Kepuasan Konsumen	18
2.2.5 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	19
2.3 Biaya Kualitas	20
2.3.1 Pengertian Biaya Kualitas	20
2.3.2 Komponen Biaya Kualitas Berdasarkan Model PAF.....	21
2.3.3 Distribusi Optimal Biaya Kualitas.....	26
2.3.4 Manfaat Informasi Biaya Kualitas.....	29
2.3.5 Dasar Pengukuran Biaya Kualitas	30
2.3.6 Laporan Kinerja Biaya Kualitas	31
2.4 Analisis Biaya Kualitas	34
2.4.1 Hubungan Biaya Kualitas Terhadap Penjualan	34
2.4.2 Distribusi Relatif Biaya Kualitas.....	36
2.4.3 Analisis Tren Biaya Kualitas	36

2.4.4 Analisis Sebab Akibat	36
2.5 Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.2 Jenis Penelitian	40
3.3 Data penelitian.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1 Wawancara	42
3.4.2 Observasi	42
3.4.3 Dokumentasi.....	43
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.6 Validitas Data	46
3.7 Uji Reliabilitas.....	47
BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI	48
4.1 Profil Perusahaan.....	48
4.1.1 Lokasi Perusahaan	49
4.1.2 Visi	50
4.1.3 Misi.....	50
4.1.4 Nilai-nilai SP Aluminium.....	50
4.1.5 Strategi Bisnis yang Digunakan SP Aluminium	51
4.1.6 Budaya Perusahaan.....	51
4.1.7 Struktur Organisasi	51
4.1.8 Tahapan Produksi SP Aluminium	54
4.2 Kegiatan Pengendalian Kualitas yang dilakukan oleh SP Aluminium	54
4.3 Identifikasi Komponen Aktivitas Biaya Kualitas di SP Aluminium.....	64
4.3.1 Biaya Penyuluhan Untuk Karyawan dan Mitra.....	64
4.3.2 Biaya Perbaikan Alat Cetak.....	65
4.3.3 Biaya Pemeliharaan Mesin	66
4.3.4 Biaya Pemeriksaan Bahan Baku.....	67
4.3.5 Biaya Pemeriksaan Barang dalam Proses.....	69
4.3.6 Biaya Pengujian Produk Jadi.....	70
4.3.7 Biaya Pengerjaan Kembali Produk Cacat.....	71
4.3.8 Garansi.....	72
4.4 Analisis Perhitungan Biaya Kualitas pada SP Aluminium	79
4.5 Analisis Biaya Kualitas Terhadap Penjualan	86
4.5.1 Analisis Penjualan SP Aluminium Tahun 2012-2016.....	86
4.5.2 Analisis Tren Biaya Kualitas Terhadap Penjualan	87
4.6 Analisis Diagram Sebab dan Akibat (<i>Fishbone Diagram</i>)	91
4.6.1 Material.....	93
4.6.2 Manusia	94

4.6.3 Peralatan Produksi	96
4.6.4 Metode	98
4.7 Estimasi Penggunaan Mesin Automatisasi	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	105
5.3 Keterbatasan Penelitian	106
Daftar Pustaka.....	108