

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR PERUNTUKKAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Pembatasan Masalah .....	3
1.5 Sistematika penulisan.....	3
Bab 2 Landasan Teori .....	5
2.1 Defenisi Mutu (Kualitas) .....	5
2.2 Pengendalian Mutu.....	5
2.3 Peranan Inspeksi .....	6
2.4 <i>Retur of customer</i> .....	7
2.5 Kerusakan Buah .....	7
2.6 Pengendalian Mutu Statistik .....	8
2.6.1 Peta Kendali P .....	12
2.6 <i>What, When, Where, Who, Why and How (5W+1H)</i> .....	14
Bab 3 Metodologi Penelitian.....	15
3.1. <i>Flow Chart</i> Pemecahan Masalah .....	15
3.2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	16
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	19

4.1 Pengumpulan data .....	19
4.1.1 Data Umum Perusahaan .....	19
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	19
4.1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	20
4.1.1.3 Produk PT.X .....	20
4.1.2 Data Biaya Kerusakan .....	21
4.2 Pengolahan Data .....	25
4.2.1 Stratifikasi Retur Konsumen .....	25
4.2.2 Diagram Pareto .....	26
4.2.3 Peta Kendali P .....	32
4.2.3.1 Peta Kendali P Produk $Y_1$ .....	32
4.2.3.2 Peta Kendali Peta Kendali P Produk $Y_2$ .....	35
4.2.3.3 Peta Kendali Peta Kendali P Produk $Y_3$ .....	36
4.2.3.4 Peta Kendali Peta Kendali P Produk $Y_4$ .....	38
4.2.3.5 Peta Kendali Peta Kendali P Produk $Y_5$ .....	39
4.2.3.6 Peta Kendali P Buah Produk $Y_6$ .....	41
4.2.3.7 Peta Kendali Peta Kendali P Produk $Y_7$ .....	42
4.2.4 Diagram Sebab Akibat .....	44
4.2.4.1 Diagram Sebab Akibat Buah Busuk.....	44
4.2.4.2 Diagram Sebab Akibat Buah Memar .....	44
4.2.4.3 Diagram Sebab Akibat Buah Flek .....	45
4.2.5 5W+1H .....	45
Bab 5 Analisis .....	50
5.1. Analisis Terhadap Produk Retur Konsumen .....	50
5.2. Analisis Pengolahan Data .....	50
5.2.1 Diagram pareto .....	50
5.2.2 Analisis Bagian Kendali Peta P .....	51
5.2.3 Diagram Sebab Akibat ( <i>Fishbone</i> ) .....	52
5.2.3.1 Analisis Faktor Faktor Penyebab Kerusakan Buah Busuk.....	52
5.2.3.2 Analisis Faktor Faktor Penyebab Kerusakan Buah Memar .....	53
5.2.3.3 Analisis Faktor Faktor Penyebab Kerusakan Buah Flek .....	54

5.2.4 Analisis 5W +1H .....	54
Bab 6 Kesimpulan dan Saran .....	56
6.1. Kesimpulan .....	56
6.2. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>58</b>