DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
ABSTRAK iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi

Bab 1 Pendahuluan 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.4 Pembatasan Masalah 3
1.5 Sistematika Penelitian 3

Bab 2 Tinjauan Pustaka 5
2.1 Gugus Kendali Mutu (GKM) 5
2.1.1 Pengertian Gugus Kendali Mutu (GKM) 5
2.1.2 Sejarah Timbulnya Gugus Kendali Mutu (GKM) 7
2.1.3 Struktur Organisasi Gugus Kendali Mutu (GKM) 9
2.1.4 Perencanaan Program GKM 15
2.1.5 Prinsip Dasar Gugus Kendali Mutu (GKM) 20
2.1.6 Sasaran-sasaran yang Dapat Dicapai Gugus Kendali Mutu (GKM) 23
2.2 Pengendalian Kualitas 25
2.2.1 Pengertian Pengendalian 25
2.2.2 Pengertian Kualitas 26
2.2.3 Tujuan Pengendalian Kualitas 27
2.2.4 Perbaikan Kualitas 27

2.3 Pengendalian Mutu Terpadu 30
2.3.1 Definisi Pengendalian Mutu Terpadu 30
2.3.2 Ruang Lingkup Pengendalian Mutu Terpadu 31
2.3.3 Konsep Pengendalian Mutu Terpadu 32
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan 32
2.5 *Quality Function Deployment* (QFD) 34
2.5.1 Konsep Dasar *Quality Function Deployment* (QFD) 34
2.5.2 QFD Sebagai *Crossfunctional Team* 37
2.5.3 *House Of Quality* (HOQ) 38
2.6 Teknik Dasar Pengendalian Kualitas 45
2.7 Teknik PDCA *Cycle* 64

Bab 3 Metodologi Penelitian 68
3.1 *Flow Chart* Pemecahan Masalah 68
3.2 Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian 69
3.3 Studi Literatur 69
3.4 Pengumpulan Data 69
3.5 Pembentukan GKM 69
3.6 Menghitung Bagan Kendali untuk Produk Buku yang Cacat 69
3.7 Menentukan Prioritas Jenis Kualitas Produk Buku yang Cacat 70
3.8 Menentukan Faktor-faktor Penyebab Utama Permasalahan 70
3.9 Menentukan Rencana Perbaikan dan Target/sasaran Perbaikan 70
3.10 Melaksanakan Rencana Perbaikan 70
3.11 Memeriksa Hasil Perbaikan 70
3.12 Standarisasi 70
3.13 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner 71
3.14 Pembuatan Kuesioner 71
3.15 Penyebaran Kuesioner 71
3.16 Uji Validasi dan Uji Keandalan alat Ukur (*Reliability*) 71

3.17 Membuat HOQ 72
3.18 Analisis 73
3.20 Kesimpulan dan saran 73

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 74
4.1 Penumpulan Data
4.1.1 Proses Pembuatan Buku dan Proses Produksi Pada Unit Binding 74
4.1.2 Identifikasi Karakteristik Kualitas Cacat Pada Unit Binding 78
4.1.3 Data Jumlah Produk Buku yang Cacat 79
4.2 Pembentukan GKM 81
4.3 Pengolahan Data Menggunakan Siklus PDCA 83
4.3.1 Menghitung Bagan Kendali untuk Produk Buku Cacat Kualitas 83
4.3.2 Perencanaan (*Plan*) 85
4.3.2.1 Menentukan Prioritas Jenis Kualitas Produk Buku yang Cacat 84
4.3.2.2 Menentukan Faktor-faktor Penyebab Utama Cacat 86
4.3.2.3 Menentukan Rencana Perbaikan dan Menentukan Target/Sasaran 87
4.3.3 Melaksanakan Rencana Perbaikan (*Do*) 89
4.3.4 Pemeriksaan (*Check*) 91
4.3.5 Standarisasi (*Action*) 93
4.4 Pengolahan Data Menggunakan HOQ 94
4.4.1 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner 94
4.4.2 Pembuatan Kuesioner dan Penyusunan Kuesioner 94
4.4.3 Penyebaran Kuesioner 94
4.4.4 Uji Validasi dan Uji *Reliability* 94
4.4.5 Membuat *House Of Quality* (HOQ) 97
4.4.5.1 Menentukan Kebutuhan dan Keinginan

Pelanggan 97
4.4.5.2 Membuat *Planning Matrik* 99
4.4.5.3 Menentukan Karakteristik Teknik (*Technical Response*) 102
4.4.5.4 Membentuk Matrik Hubungan 103
4.4.5.5 Membentuk Matrik Hubungan Karakteristik Teknik (*Technical Correlation Matrix*) 104
4.4.5.6 Menetapkan Target (*Absolute Importance*) 106
4.4.5.7 Penilaian Persaingan (*Benchmarking*) 106

Bab 5 Analisis 110
5.1 Perencanaan (*Plan*) 110
5.2 Melaksanakan Rencana Perbaikan (*Do*) 111
5.3 Memeriksa Hasil Perbaikan (*Check*) 112
5.4 Standarisasi (*Action*) 112
5.5 Penentuan Prioritas Perbaikan 112

Bab 6 Kesimpulan dan Saran 115
6.1 Kesimpulan 115
6.2 Saran 116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN