Daftar Isi

Lembar Pengesahan i
Lembar Pernyataan ii
Abstrak iii
Lembar Peruntukan iv
Kata Pengantar v
Daftar Isi vii
Daftar Tabel xiii
Daftar Gambar xv
Daftar Lampiran xvii

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

Bab 2 Tinjauan Pustakan 5
2.1. Definisi Statistik 5
2.2. Pengertian Pengendalian Kualitas Statistik 7
2.2.1 Pengertian Pengendalian Kualitas Proses Statistik Data Atribut 13
2.2.2. Peta Pengendali Proporsi Kesalahan (p-chart) dan Banyaknya Kesalahan (np-chart dalam Sampel) 14
2.2.3. Tujuh Alat Dasar Kualitas 16
2.2.4. Pengertian Kualitas Produk dan Produk Cacat 18
2.3. Pengujian Statistik Alat Ukur 19
2.3.1.Metode Pengujian Kuesioner 19
2.3.2.Korelasi Item 19

2.3.3.Uji Reliabilitas (Keandalan Alat Ukur) 21
2.4. *Quality Fucntion Development* (QFD)..... 22
2.5. *House Of Quality* 23
2.5.1. Matrik Kebutuhan Pelanggan (*Customers Need Matrix*) 26
2.5.2.Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*) 26
2.5.3.Matrik Karakteristik Teknik (*Technical Response Matrix*) 27
2.5.4. Matrik Hubungan..... 27
2.5.4. Matrik Arah Perbaikan..... 28
2.5.5. *Banchmarking* 28

Bab 3 Kerangka Pemecahan Masalah.....30
3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah 31
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah..... 31
3.2.1. Studi Literatur dan Studi Lapangan 31
3.2.2. Identifikasi Masalah 31
3.2.3. Perumusan Masalah..... 31
3.2.4. Tujuan Penelitian..... 31
3.2.5. Observasi dan Wawancara 31
3.2.6. Pengumpulan Data..... 32
3.2.6.1. Data Permintaan Sepatu Tahun 2014..... 32
3.2.6.2. Data Produk Cacat..... 32
3.2.6.3. Membuat *Statistical Quality Control*..... 32
3.2.6.4. Penentuan Jumlah Sampel..... 33
3.2.6.5. Pembuatan Kuesioner..... 33
3.2.6.6. Penyebaran Kuesioner..... 33
3.2.6.7. Uji Validitas dan Reliabilitas 33
3.2.6.8. Membuat *House Of Quality* 34
3.2.7. Analisis 34
3.2.8. Kesimpulan..... 34

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 35
4.1. Pengumpulan Data 35
4.1.1. Bagian-Bagian Sepatu 35
4.1.2. Data Permintaan Sepatu Tomkins 2014 37
4.1.3. Data Produk Cacat Sepatu 38
4.1.3.1. Data Produk Cacat Sepatu Jasmine 39
4.1.3.2. Data Produk Cacat Sepatu Philip 39
4.1.3.3. Data Produk Cacat Sepatu Pompeii 40
4.1.3.4. Data Produk Cacat Sepatu Carter 40
4.2. Pengolahan Data 41
4.2.1. Menghitung Bagan Kendali 41
4.2.1.1. Menghitung Bagan Kendali Sepatu Jasmine 41
4.2.1.2. Menghitung Bagan Kendali Sepatu Philip 42
4.2.1.3. Menghitung Bagan Kendali Sepatu Pompeii 42
4.2.1.4. Menghitung Bagan Kendali Sepatu Carter 43
4.2.2. Membuat Diagram Pareto Berdasarkan Jumlah dan Jenis Cacat 44
4.2.3. Pengolahan data Menggunakan HOQ 44
4.2.3.1. Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner 44
4.2.3.2. Pembuatan Kuesioner dan Penyusunan Kuesioner 45
4.2.3.3. Penyebaran Kuesioner 46
4.2.4. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas 46
4.2.4.1. Uji Validitas 46
4.2.4.2. Uji Reabilitas 49
4.2.5. Membuat *House Of Quality* (HOQ) 49
4.2.5.1. Menentukan Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan 49
4.2.5.1.1. Menentukan Tingkat Kepentingan Pelanggan Sepatu Jasmine 50
4.2.5.1.2. Menentukan Tingkat Kepentingan Pelanggan Sepatu Philip 52
4.2.5.1.3. Menentukan Tingkat Kepentingan Pelanggan Sepatu Pompeii 53

4.2.5.1.4. Menentukan Tingkat Kepentingan Pelanggan Sepatu Carter 54
4.2.5.2. Membuat Planning Matrik 56
4.2.5.2.1. Membuat Planning Matrik Sepatu Jasmine 56
4.2.5.2.2. Membuat Planning Matrik Sepatu Philip 58
4.2.5.2.3. Membuat Planning Matrik Sepatu Pompeii 60
4.2.5.2.4. Membuat Planning Matrik Sepatu Carter 62
4.2.5.3. Menentukan Karakteristik Teknik (*Technical Response*) 63
4.2.5.4. Membentuk Matrik Hubungan (*Relationship Matrik*) 64
4.2.5.5. Membentuk Matrik Hubungan Karakteristik Teknik (*Technical Correlation Matrix*) 65
4.2.5.6. Menentapkan Target (*Absolute Importance*) 67
4.2.5.6.1. Menentapkan Target (*Absolute Importance*) Sepatu Jasmine 68
4.2.5.6.2. Menentapkan Target (*Absolute Importance*) Sepatu Philip 68
4.2.5.6.3. Menentapkan Target (*Absolute Importance*) Sepatu Pompeii 69
4.2.5.6.4. Menentapkan Target (*Absolute Importance*) Sepatu Carter 69
4.2.5.7. *House Of Quality* 70
4.2.5.7.1. *House Of Quality* Sepatu Jasmine 70
4.2.5.7.2. *House Of Quality* Sepatu Philip 71
4.2.5.7.3. *House Of Quality* Sepatu Pompeii 72
4.2.5.7.4. *House Of Quality* Sepatu Carter 73

Bab 5 Analisis 74
5.1.Analisis *Statistical Quality Control* (SQC) 74
5.1.1. Analisis Jenis Cacat 74
5.1.1.1. Analisis Jenis Cacat Sepatu Jasmine 74
5.1.1.2. Analisis Jenis Cacat Sepatu Philip 74
5.1.1.3. Analisis Jenis Cacat Sepatu Pompeii 74

5.1.1.4. Analisis Jenis Cacat Sepatu Carter 74
5.1.2. Analisis Peta Kontrol Sepatu 75
5.1.2.1. Analisis Peta Kontrol Sepatu Jasmine 75
5.1.2.2. Peta Kontrol Sepatu Philip 75
5.1.2.3. Peta Kontrol Sepatu Pompeii 75
5.1.2.4. Peta Kontrol Sepatu Carter 75
5.1.3. Analisis Histogram Jenis Cacat 76
5.2. Analisis Uji Kuesioner 76
5.3. Analisis *House Of Quality* (HOQ) 77
5.3.1. Matrik Kepentingan 77
5.3.1.1. Matrik Kepentingan Pelanggan Sepatu Jasmine 77
5.3.1.2. Matrik Kepentingan Pelanggan Sepatu Philip 77
5.3.1.3. Matrik Kepentingan Pelanggan Sepatu Pompeii 78
5.3.1.4. Matrik Kepentingan Pelanggan Sepatu Carter 78
5.3.2. Planning Matrik 78
5.3.2.1. Planning Matrik Sepatu Jasmine 78
5.3.2.2. Planning Matrik Sepatu Philip 79
5.3.2.3. Planning Matrik Sepatu Pompeii 79
5.3.2.4. Planning Matrik Sepatu Carter 79
5.3.3. Karekteristik Teknik (*Technical Response*) 79
5.3.4. Matrik Hubungan Karakteristik Teknik (*Technical Correlation Matrix*) 81
5.3.5. Target (*Absolute Importance*) 82
5.3.5.1. Target (*Absolute Importance*) Sepatu Jasmine 82
5.3.5.2. Target (*Absolute Importance*) Sepatu Philip 82
5.3.5.3. Target (*Absolute Importance*) Sepatu Pompeii 82
5.3.5.4. Target (*Absolute Importance*) Sepatu Carter 83
5.4. Usulan Perbaikan 83
5.4.1. Sepatu Jasmine 83
5.4.2. Sepatu Philip 83
5.4.3. Sepatu Pompeii 84

5.4.4. Sepatu Carter 84

Bab 6 Kesimpulan dan Saran 86

6.1. Kesimpulan 86

6.1.1. Sepatu Jasmine 86

6.1.2. Sepatu Philip 87

6.1.3. Sepatu Pompeii 87

6.1.4. Sepatu Carter 88

6.2. Saran..... 89