

ABSTRACT

Purpose of this research is to formulate fails types of product any kind of happened at company, factors cause of its, action what done to lessen fails of this product, and level of action effectiveness of the quality control at CVDELI.

Research method applied by writer is descriptive method, while its data collecting technique is field study by the way of observation non-patisipan and interview with the side of related to this research. While to test its effectiveness is applied different test by the way of manual and applies output software SPSS. Result of research from data gotten by data before (mei 2008) and data after (juni 2008), after applying of PDCA happened decay of grand total from product fails, is meaning quality control effectiveness with applying of PDCA which is new in lessening fails of product is effective

Keywords : Quality Control effectiveness and product failure.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk merumuskan jenis-jenis kegagalan produk apa saja yang terjadi pada perusahaan, faktor-faktor penyebabnya, tindakan apa yang dilakukan untuk mengurangi kegagalan produk ini, dan tingkat efektivitas tindakan pengendalian mutu tersebut pada CV.DELI.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah penelitian lapangan dengan cara observasi non-patisipan dan wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan untuk menguji efektivitasnya digunakan uji beda dengan cara manual dan menggunakan *output software* SPSS. Hasil penelitian dari data yang didapat Dari data sebelum (mei 2008) dan data sesudah (juni 2008), setelah penerapan PDCA terjadi pengurangan jumlah keseluruhan dari kegagalan produk, yang berarti efektivitas pengendalian mutu dengan penerapan PDCA yang baru dalam mengurangi kegagalan produk adalah efektif.

Kata-kata kunci : Efektivitas pengendalian mutu dan kegagalan produk.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	7

2.1.2	Mutu dan Manajemen Mutu.....	9
2.1.2.1	Pengertian Mutu.....	9
2.1.2.2	Pengertian Manajemen Mutu.....	17
2.1.3	Faktor Penilai Mutu.....	18
2.1.3.1	Faktor Barang.....	19
2.1.3.2	Faktor Jasa.....	19
2.1.4	Kegagalan Produk.....	20
2.1.5	Pengendalian Mutu.....	22
2.1.5.1	Pengertian Pengendalian mutu.....	23
2.1.5.2	Tujuan Pengendalian Mutu.....	26
2.1.5.3	Ruanglingkup Pengendalian Mutu.....	27
2.1.5.4	Langkah-Langkah Pengendalian Mutu.....	31
2.1.6	Alat-Alat Bantu Dalam Pengendalian Mutu.....	33
2.2	Kerangka Pemikiran.....	36
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Obyek dan Metode Penelitian.....	40
3.1.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.1.2	Jenis Penelitian.....	44
3.1.3	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.1.4	Kriteria Efektivitas Perusahaan.....	45

3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.1.6	Alat Analisis.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	50
4.1.2	Faktor-Faktor Apa Saja Yang Menyebabkan Kegagalan Produk di CV.DELI.....	56
4.2	Pembahasan.....	65
4.2.1	Tindakan-Tindakan Yang Dilakukan Oleh CV.DELI Untuk Mengurangi Kegagalan Produk.....	65
4.2.2	Tingkat Efektivitas Pengendalian Mutu Dengan Menerapkan PDCA Yang Baru di CV.DELI.....	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	77
	DAFTAR PUSTAKA.....	78
	LAMPIRAN.....	80
	RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	: Data Kegagalan Produk.....	81
Lampiran 2	: Hasil SPSS.....	83