

ABSTRAK

ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PADA DUNKIN' DONUTS DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Ayu Tiara Meriza

Persaingan di dunia usaha yang semakin ketat saat ini mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas hasil produksinya. Dunkin' Donuts adalah salah satu perusahaan dagang yang menjual donat dengan berbagai varian rasa, Dunkin' Donuts terus berusaha meningkatkan kualitas produk dengan menekan angka produk yang cacat. Upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan dengan alat analisis *Statistical Process Control*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah pengendalian kualitas produk di Dunkin' Donuts masih pada batas toleransi atau tidak. Populasi yang diteliti adalah seluruh produk donat yang di produksi pada tanggal 24 April hingga 23 Mei tahun 2017 diperoleh hasil bahwa tingkat kerusakan masih berada dalam batas toleransi dengan standar kerusakan sebesar 4-5%. Faktor utama kerusakan paling dominan dilihat dari diagram sebab akibat yakni dari manusia, mesin dan metode kerja. Kerusakan produk paling dominan yaitu gosong, ukuran tidak sesuai dan topping rusak dengan demikian diharapkan agar pengendalian kualitas Dunkin' Donuts Bandar Lampung ditingkatkan lagi dan melakukan perawatan mesin secara rutin ini untuk menjaga kualitas produk agar tetap baik.

Kata Kunci: Pengendalian Kualitas, Statistical Process Control

ABSTRACT

ANALYSIS OF QUALITY CONTROL IN DUNKIN' DONUTS BANDAR LAMPUNG

By

Ayu Tiara Meriza

Competition in the increasingly tight business world today encourages companies to improve the quality of their products. Dunkin' Donuts is one trading company that sells donuts with various flavor variants, Dunkin' Donuts is constantly trying to improve product quality by pressing the number of defective products. Efforts to maintain and improve the quality of the products produced by Statistical Process Control analysis tools. This study aims to analyze whether the quality control of products in Dunkin' Donuts is still at the limit of tolerance or not. The population studied were all donut products produced on 24 April to 23 May 2017 obtained the result that the level of damage is still within the tolerance limit with standard damage of 4-5%. The main factors of the most dominant damage seen from the causal diagram ie from humans, machines and working methods. The most dominant product damage is charred, unsuitable size and topping damaged thus expected to control the quality of Dunkin' Donuts Bandar Lampung upgraded again and do maintenance of this machine regularly to keep product quality to stay good.

Keywords: Quality Control, Statistical Process Control

.....