

#7

Review Materi (Kuis Pra UTS)

Kerjakan soal berikut sesuai dengan materi yang telah diberikan pada pertemuan 1 s/d 6.

1. Gambarkan jendela konsumen menurut Abror Inc., dan jelaskan maksud dari masing-masing istilah yang ada.
2. Sebutkan dan jelaskan cara mengukur kepuasan konsumen.
3. Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu yang diterima secara universal, namun terdapat beberapa persamaan. Sebutkan elemen-elemen persamaan tersebut.
4. Sebutkan dimensi dari mutu.
5. Sebutkan dan jelaskan evolusi dari mutu.
6. Sebutkan prinsip dari TQM.
7. Salah satu langkah TQM adalah diklat untuk top management. Sebutkan alasan mengapa top management harus diberikan diklat/pelatihan/pendidikan terkait TQM.
8. Sebutkan metode TQM menurut Juran.
9. Sebutkan keuntungan penggunaan QFD.
10. Sebutkan definisi dan komponen/bagian dari budaya mutu.
11. Dalam membangun budaya mutu terdapat fase transisi emosional. Gambarkan fase tersebut dan jelaskan masing-masing istilah yang ada.
12. Untuk memfasilitasi perubahan budaya mutu, salah satu langkahnya yaitu melaksanakan strategi promosi perubahan. Sebutkan strategi tersebut.
13. Sebutkan definisi dari *cost of quality*.
14. Sebutkan dimensi dari *cost of quality*.
15. Sebutkan dan jelaskan kategori dari *cost of quality*.
16. Sebutkan kesimpulan dari definisi *benchmarking*.
17. Jelaskan perbedaan *benchmarking* dengan analisis persaingan.
18. Sebutkan cara *benchmarking*.
19. Hitung Absolute Importance dan Relative Importance dari data berikut.

Customer Requirement	Importance Level	Technical Response		
		TR-1	TR-2	TR-3
CR-1	5	9	3	1
CR-2	3	3	3	1
CR-3	1	1	3	9

20. Berikan komentar/pendapat anda terhadap laporan pengeluaran biaya berikut ini dan jelaskan perbaikan yang dapat dilakukan jika dihubungkan dengan *cost of quality*.

Type of Cost	Amount (\$)	Percent (%)
<u>Preventive</u>		
Training	300,924.00	11.80%
...		
<u>Appraisals</u>		
Inspection	226,823.00	8.90%
SPC	507,775.00	19.91%
...		
Total Preventive + Appraisals	1,035,522.00	40.61%
<u>Internal Failure</u>		
Scrap	605,748.00	23.76%
Rework	439,167.30	17.22%
<u>External Failure</u>		
Reject	469,454.70	18.41%
...		
Total Internal + External Failure	1,514,370.00	59.39%
Grand Total	2,549,892.00	100.00%

Selamat Mengerjakan