



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEWANTARA**

Terakreditasi “B” BAN-PT Depdiknas RI No: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS) SMT. GANJIL TA. 2020/2021

PROGRAM STUDI	: S1 MANAJEMEN
MATA KULIAH	: Manajemen Kualitas
DOSEN	: Nurayla Arnas N, SE., M.Si
HARI/TANGGAL	: Rabu, 24 Februari 2021
WAKTU	: 09.00 - 11.00 WIB (120 Menit)
SIFAT UJIAN	: <i>Closed Book</i>

Jawablah soal berikut ini dengan baik dan jelas!.

1. Jelaskan mengapa penting belajar manajemen kualitas! (Nilai 10)
2. Jelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap mutu produk? (Nilai 10)
3. Jelaskan faktor-faktor kegagalan dalam menerapkan manajemen kualitas dan sertakan dengan contohnya !(Nilai 20)
4. Analisislah bagaimana implementasi konsep manajemen mutu pada bidang SDM dalam suatu organisasi perusahaan produk makanan cepat saji (pilih kasus produknya):
 - a. Uraikan secara rinci implementasinya!
 - b. Jelaskan masalah yang sering terjadi!
 - c. Jelaskan Solusi dari masalah tersebut!(Nilai 30)
5. Analisislah mengenai penerapan ‘Diagram *Cause-Effect*’ terkait dengan permasalahan rendahnya kualitas diklat (uraikan secara rinci faktor utama dan penyebabnya). Kemudian, berikan solusi terhadap permasalahan tersebut! (Nilai 30)

‘Selamat mengerjakan, wish you all the best’