

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PENGESAHAN PENELITIAN	iv
TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	I-6
1.4 Ruang Lingkup Studi	I-7
1.5 Sistematika Penulisan	I-7

**BAB 2 LANDASAN TEORI**

2.1 Kerangka Teori	II-1
2.1.1 CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> )	II-1
2.1.1 Pelatihan	II-4
2.1.1 QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> )	II-14
2.2 Tinjauan Pustaka	II-21

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	III-1
3.2 Tahapan Penelitian	III-1
3.2.1 Observasi Pelatihan	III-1
3.2.2 Identifikasi Masalah	III-2
3.2.3 Variabel Pelatihan	III-4
3.2.4 Obyek Penelitian dan Pemilihan Sampel	III-7
3.2.5 Uji Validitas dan Realibilitas	III-8
3.2.6 Pengolahan Data	III-8
3.2.7 Penggambaran <i>House of Quality</i>	III-8
3.3 Metode Pengumpulan Data	III-9
3.4 Metode Analisa Data	III-9
3.5 Teknik Pengolahan Data	III-11

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden	IV-1
4.2 Uji Validitas dan Realibilitas	IV-3
4.3 Penilaian Kepuasan dan Kepentingan Peserta Pelatihan	IV-6
4.4 Penentuan <i>Goal</i> dan <i>Sales Point</i>	IV-8
4.5 Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> (IR) dan <i>Raw Weight</i> (RW)	IV-11
4.6 <i>Technical Responses</i> PT SOHO Industrial Pharmasi	IV-13
4.7 Hubungan antar <i>Technical Responses</i>	IV-27
4.8 Penentuan Nilai <i>Absolute Importance</i> , <i>Relative Importance</i> dan <i>Rank Importance</i>	IV-33
4.9 Penyusunan <i>House of Quality</i>	IV-38

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**