

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
<i>Abstract</i>	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Tujuan Penulisan	8
1.5. Manfaat Penulisan	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Pengertian Kualitas	11
2.2. Konsep ISO 9001 : 2000	12
2.2.1. Keuntungan Menggunakan ISO 9001 : 2000	13
2.3. Delapan Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000	14
BAB 3 KERANGKA ANALISIS DAN METODOLOGI PENELITIAN ...	23
3.1. Kerangka Analisis	23
3.2. Metodologi Penelitian	25
3.2.1. Metode Pengumpulan Data	27
3.2.2. Teknik Sampling	36

	Halaman
3.2.3. Penentuan Ukuran Sampe	37
3.2.4. <i>Pretest</i> Kuesioner	38
3.2.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	39
3.2.6. Teknik Analisis Data	40
3.2.7. Hasil <i>Pretest</i> Kuesioner	41
BAB 4 ANALISIS DAN EVALUASI	42
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1. Struktur Organisasi	43
4.1.2. Visi, misi dan Budaya Perusahaan	45
4.1.3. Kebijakan Mutu Perusahaan	46
4.2. Analisis Visi, Misi dan Kebijakan Mutu Perusahaan	47
4.3. Analisis Audit Internal	47
4.4. Analisis Audit Eksternal	49
4.5. Analisis Hasil Kuesioner	51
4.5.1. Analisis Data Diri Responden (Kuesioner Penelitian Bagian Pertama)	52
4.5.2. Analisis Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pemahaman Mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT X (Kuesioner Penelitian Bagian Kedua)	56
4.5.3. Analisis Hasil Kuesioner Penilaian Responden Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT X (Kuesioner Bagian Ketiga)	61
BAB 5 PROGRAM PENINGKATAN COMPLIANCE	78
5.1. Program Peningkatan <i>Compliance</i>	78
5.2. Timeline Rencana Implementasi Program Peningkatan <i>Compliance</i>	86

	Halaman
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	89
6.1. Kesimpulan	89
6.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
 LAMPIRAN	
1. Tabel r (<i>Pearson Product Moment</i>)	
2. Klausul ISO 9001:2008 Versi SNI	
3. Kuesioner Penilaian Responden Terhadap Tingkat Pemahaman Terhadap Penerapan ISO 9001:2008	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Audit Eksternal TUV PT X	6
Tabel 1.2 Hasil Internal Audit Tahun 2011 PT X	7
Tabel 3.1. Penggolongan Item-item Pernyataan Kuesioner	33
Tabel 3.2. Target Nilai Variabel Iklim (<i>Climate</i>)	34
Tabel 3.3. Target Nilai Variabel Proses (<i>Processes</i>)	35
Tabel 3.4. Target Nilai Variabel <i>Management Tools</i>	35
Tabel 3.5. Target Nilai Variabel <i>Outcomes</i>	36
Tabel 4.1. Rekapitulasi Jumlah Karyawan	44
Tabel 4.2. Hasil Audit Internal Tahun 2011	48
Tabel 4.3. Hasil Audit Eksternal	50
Tabel 4.4. Proporsi Jumlah Sampel	52
Tabel 4.5. Validitas Kuesioner Penelitian Bagian Kedua	60
Tabel 4.6. Reliabilitas Kuesioner Penelitian Bagian Kedua	60
Tabel 4.7. Hasil Kuesioner Penelitian Bagian Kedua	61
Tabel 4.8. Rekapitulasi Validitas Variabel <i>Climate</i>	63
Tabel 4.9. Validitas Variabel <i>Climate</i>	64
Tabel 4.10. Rekapitulasi Validitas Variabel <i>Processes</i>	65
Tabel 4.11. Validitas Variabel <i>Processes</i>	66
Tabel 4.12. Rekapitulasi Validitas Variabel <i>Management Tools</i>	66
Tabel 4.13. Rekapitulasi Validitas Variabel <i>Outcomes</i>	67
Tabel 4.14. Validitas Variabel <i>Outcomes</i>	68
Tabel 4.15. Rekapitulasi Reliabilitas Kuesioner Bagian Ketiga	68
Tabel 4.16. Hasil Penilaian Terhadap Variabel <i>Climate</i>	70

Tabel 4.17. Hasil Penilaian Terhadap Variabel <i>Processes</i>	71
Tabel 4.18. Hasil Penilaian Terhadap Variabel <i>Management Toosl</i> ...	72
Tabel 4.19. Hasil Penilaian Terhadap Variabel <i>Outcomes</i>	72
Tabel 4.20. Klausul ISO 9001:2008 Terhadap Atribut Kuesioner	75
Tabel 5.1. Diagram Alir Survey Kepuasan Pelanggan	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <u>Tabel r (Pearson Product Moment)</u>	92
Lampiran 2 <u>Klausul ISO 9001:2008 Versi BSN</u>	5
Lampiran 3 <u>Kuesioner Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepatuhan Penerapan ISO 9001:2008</u>	A-1