

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	15
DAFTAR ISTILAH	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
BAB I PENDAHULUAN.....	18
I.1 Latar Belakang	18
I.2 Perumusan Masalah.....	22
I.3 Tujuan Penelitian.....	22
I.4 Batasan Penelitian	22
I.5 Manfaat Penelitian.....	23
I.6 Sistematika Penulisan.....	23
BAB II LANDASAN TEORI	25
II.1 Penelitian Terkait	25
II.2 Definisi Kualitas atau Mutu	27
II.3 Profil Perusahaan.....	28
II.4 Definisi Sistem Manajemen Mutu (SMM).....	28
II.5 Definisi Manual Mutu	29
II.6 ISO.....	29
II.7 Benchmarking	32
II.8 Siklus PDCA	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44

3.1	Model Konseptual	44
3.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	46
3.2.1	Tahap Pengumpulan Data	48
3.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	49
3.2.3	Tahap Perancangan	50
3.2.4	Tahap Analisis.....	53
3.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	53
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		54
IV.1	Pengumpulan Data	54
IV.1.1	Penentuan Hal yang Dilakukan <i>Benchmark</i>	54
IV.1.2	Pemilihan Mitra <i>Benchmark</i>	54
IV.1.3	Data Primer	55
IV.1.4	Data Sekunder	62
IV.2	Pengolahan Data.....	74
IV.2.1	Perbandingan kondisi saat ini (<i>existing</i>) perusahaan dengan <i>requirement</i> ISO 9001:2008	74
IV.2.2	Analisis <i>Benchmarking</i>	58
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....		1
V.1	Perancangan.....	1
V.1.1	Business Process Mapping.....	1
V.1.2	Struktur Organisasi	1
V.1.3	Manual Mutu beserta Prosedur Terkait.....	1
V.2	Verifikasi	2
V.3	Analisis	2
V.4	Analisis Persiapan Implementasi.....	4
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		5
VI.1	Kesimpulan	5
VI.2	Saran.....	5