

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAKSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Batasan Masalah.....	6
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Landasan Teori	9
II.1 Profil Perusahaan	9
II.2 Penelitian Terkait	9
II.3 Definisi Kualitas.....	12
II.4 Definisi Sistem Manajemen Mutu	12
II.5 ISO	12
II.5.1 Definisi ISO	12
II.5.2 ISO 9000	13
II.5.3 Alasan Menggunakan ISO 9001:2008	14
II.6 Benchmarking	16
II.6.1 Definisi <i>Benchmarking</i>	16
II.6.2 Alasan Menggunakan Metode <i>Benchmarking</i>	17
II.6.3 Jenis-jenis <i>Benchmarking</i>	19
II.7 Standard Operating Procedure (SOP)	20
II.7.1 Definisi Standard Operating Procedure (SOP)	20
II.7.2 Manfaat Standard Operating Procedure (SOP)	21
II.7.3 Bentuk Standard Operating Procedure (SOP).....	21
II.7.4 Penulisan Standard Operating Procedure (SOP).....	23
II.7.5 Format Umum Standard Operating Procedure (SOP).....	24

II.8	Kebijakan	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
III.1	Model Konseptual	27
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	28
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	30
III.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	32
III.2.3	Tahap Perancangan dan Analisis	32
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		34
IV.1	Pengumpulan Data	34
IV.1.1	Penentuan Hal yang Di- <i>benchmark</i>	34
IV.1.2	Pemilihan Mitra <i>Benchmark</i>	34
IV.1.3	CV. Gradient	34
IV.1.5	Data Mitra <i>Benchmark</i>	44
IV.2	Pengolahan Data	50
IV.2.1	Identifikasi <i>Gap</i>	50
IV.2.2	Analisis <i>Benchmarking</i>	80
Bab V Perancangan dan Analisis		140
V.1	Perancangan	140
V.2.	Verifikasi.....	145
V.3.	Analisis Kondisi <i>Existing</i> dengan SOP Usulan.....	145
V.3.1	Analisis Persiapan Implementasi	153
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		155
VI.1	Kesimpulan	155
VI.2	Saran	159
DAFTAR PUSTAKA.....		160