

## DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama pada halaman
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>	Judul
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>	Judul
SMK	Sekolah Menengah Kejuruan	Judul
BPI	<i>Business Process Improvement</i>	Judul
CSM	<i>Customer Satisfaction Measurement</i>	5
SMM	Sistem Manajemen Mutu	6
PDCA	<i>Plan – Do – Check – Action</i>	8
RVA	<i>Real Value Added</i>	22
NVA	<i>Non Value Added</i>	22
BVA	<i>Business Value Added</i>	22
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>	24
RTM	Rapat Tinjauan Manajemen	34
UPM	Unit Penjamin Mutu	34