

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015	9
II.2 Proses bisnis	10
II.3 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	11
II.4 Persyaratan Proses Menurut ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	12
II.5 <i>Risk Management</i>	12

II.6 <i>Stakeholder/Interested Parties</i>	16
II.7 Dimensi <i>Service Quality</i>	18
II.8 <i>Knowledge Management</i>	20
II.9 <i>Knowledge Conversion</i>	21
II.10 <i>Business Process Improvement</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1 Model Konseptual.....	25
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	31
IV.1 Profil dan Struktur Organisasi Universitas Telkom.....	31
IV.2 SOP Aktual Survei Internal	33
IV.3 Tujuan dari Proses Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi di Fakultas Rekayasa Industri.....	35
IV.4 Hasil Analisis <i>Gap</i> antara Kondisi Aktual dan <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 Klausul 4.2.....	35
IV.5 Hasil Analisis <i>Gap</i> antara Kondisi Aktual dan Teori <i>Knowledge Management</i>	36
IV.6 <i>Risk Assesment</i>	36
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS	43
V.I Perancangan Proses Survei Kebutuhan dan Harapan Berdasarkan Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	43
V.2 Analisis Hasil Rancangan Proses Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 4.2.....	48

V.3 Analisis Hasil Rancangan Proses Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi Berdasarkan Teori <i>Knowledge Management</i>	48
V.4 Analisis Hasil Rancangan Proses Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi Berdasarkan <i>Risk Register</i>	49
V.5 Analisis Hasil Rancangan Survei Menetapkan Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi Berdasarkan Objektif Proses	50
V.6 Verifikasi Hasil Rancangan Prosedur	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	51
VI.1 Kesimpulan	51
VI.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	54