

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar belakang masalah	I-1
1.2 Perumusan masalah	I-3
1.3 Batasan masalah	I-3
1.4 Tujuan penelitian	I-3
1.5 Manfaat penelitian	I-4
1.6 Sistematika penulisan	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Pengertian Mutu	II-1
2.2 Sistem Manajemen Mutu.....	II-2
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-4
2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	II-6
2.4.1 Pengenalan ISO	II-6
2.4.2 Perkembangan ISO 9001	II-6
2.5 Konsep SMM ISO 9001:2008	II-8
2.6 Klausul/Persyaratan SMM ISO 9001:2008.....	II-9
2.7 8 Prinsip SMM ISO 9001:2008.....	II-14
2.8 Model Pendekatan Proses	II-22
2.9 Konsep PDCA	II-24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Objek penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan data	III-1
3.2.1 Metode pengambilan data	III-1
3.2.2 Data yang diperlukan	III-2
3.3 Kerangka Penelitian	III-4
3.4 Pengolahan data	III-6
3.5 Analisis dan kesimpulan	III-7
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	IV-1
4.1 Identifikasi Masalah	IV-1
4.2 Perancangan Dokumen	IV-5
4.2.1 Struktur Organisasi	IV-5
4.2.2 Pedoman Mutu SMM ISO 9001:2008	IV-8
4.2.3 Manual Prosedur SMM ISO 9001:2008	IV-18
4.2.4 Instruksi Kerja Prodi Teknik Industri	IV-33
4.2.5 Sasaran Mutu Prodi Teknik Industri	IV-37
4.2.6 Rekaman Mutu Prodi Teknik Industri	IV-44

4.2.7 Hasil Rekapitulasi Kuisioner	IV-49
4.3 Analisis hasil	IV-56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	