

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Rumusan Masalah	3
1.3.Maksud dan Tujuan penelitian	3
1.4.Manfaat dan Kegunaan penelitian	3
1.5.Sistimatika Pembahasan	4
BAB II. KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Sejarah ISO/TS 16949:2002	6
2.1.2 Pendekatan Proses (<i>Process Approach</i>)	12
2.1.3 Fokus Pada Pelanggan	17
2.1.4 Kinerja, Efektifitas& Improvement	22

2.1.5 Model Sydney (<i>The Sydney Model</i>).....	33
2.1.6 Biaya Kualitas	35
2.1.7 Kepuasan pelanggan	40
2.2 Kerangka Pemikiran	42
BAB III. OBYEK DAN METODE PENELITIAN	45
3.1. Objek penelitian	45
3.2. Metode penelitian	46
3.3. Profil Perusahaan	47
3.4. Struktur Organisasi	49
3.5. Sejarah Pergantian Sistem Manajemen Mutu	50
3.6. Peta Proses Bisnis	52
3.7. Penetapan Kebijakan dan Sasaran Perusahaan	54
3.8. Kondisi Mutu Obyke Penelitian	56
3.9. Identifikasi Kekurangan Kondisi Saat Ini	58
3.9.1. Analisa pemetaan kondisi sekarang	58
BAB IV . HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Model Sistem Manajemen Mutu “C.I.R”	62
4.2. Tiga Perspektif “CIR “ (<i>Compliance, Improvement, Review</i>).....	63
4.2.1. COMPLIANCE.....	63
4.2.2. IMPROVEMENT	67
4.2.3. REVIEW	68
4.3 Strategi Penerapan Model Sistem Manajemen Mutu	70
4.4 Alat dan Teknik Penyelesaian Masalah	78

4.5 Penerapan Secara Terpadu.....	.80
4.6 Simulasi Penerapan di PT. JEIN	80
4.6.1 Kondisi mutu obyek penelitian	80
4.6.2 Penelitian dan pembahasan masalah	82
4.6.3 Verifikasi dan validasi hasil simulasi penerapan model.....	82
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	102
DAFTAR PUSTAKA	105
RIWAYAT HIDUP	107
LAMPIRAN	L-1 ~ L-13

