

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang mutu .....	19
Tabel 5.1. Kesesuaian penerapan terhadap persyaratan SMM ISO 9001:2000..	32
Tabel 5.2. Frekwensi claim tahun 2006 .....	39
Tabel 5.3. Frekwensi claim tahun 2007 .....	39
Tabel 5.4. Frekwensi claim tahun 2008 .....	39
Tabel 5.5. Frekwensi claim tahun 2009 .....	40
Tabel 5.6. Daftar dokumen 3 <i>Claim</i> utama .....	44
Tabel 5.7. Analisa faktor penyebab 3 keluhan pelanggan utama .....	47
Tabel 5.8. Analisa Tindakan Perbaikan keluhan Pelanggan .....	51
Tabel 5.9. Analisa perbaikan sistim manajemen mutu .....	55