

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan dan Batasan Masalah	2
1.2.1. Rumusan Masalah	2
1.2.2. Batasan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan Karya Akhir	5
BAB II : Deskripsi Perusahaan (PT AFG)	
2.1. Sejarah Perusahaan	8

2.2. Bidang Usaha Perusahaan	9
2.2.1. Bidang Usaha	9
2.2.2. Jenis-jenis Produk	10
2.2.3. Pelanggan Perusahaan	10
2.3. Sumber Daya Perusahaan	11
2.4. Tantangan Bisnis	12
2.4.1. Analisa Faktor Internal Perusahaan	12
2.4.2. Analisa Faktor Eksternal Perusahaan	14
2.5. Proses Bisnis	15
BAB III : TINJAUAN PUSTAKA	
3.1. Konsep Mutu	18
3.2. Konsep Pelanggan	19
3.3. Sistem Manajemen Mutu	20
3.4. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	20
3.4. 1. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	21
3.4.2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di Industri Manufaktur	22
3.4.3. Kepuasan Pelanggan sebagai tujuan dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	22
3.5. Total Quality Management	23
3.6. Rerangka Berpikir	27
BAB IV : METODE PENELITIAN	

4.1. Objek Penelitian	29
4.2. Metode Penelitian	29
4.2.1. Metode Penelitian.....	29
4.2.2. Operasional Variabel	30
4.2.3. Metode Pengumpulan Data	30
4.2.4. Periode Data	30
4.2.5. Metode Analisa	31
 BAB V : HASIL DAN ANALISA	
5.1. Analisa Kesesuaian Penerapan SMM ISO 9001:2000	32
5.2. Analisa Frekwensi Keluhan Pelanggan	39
5.3. Analisa peranan SMM terhadap penurunan frekwensi keluhan pelanggan	43
5.3.1. Dokumentasi	44
5.3.2. Analisa Penyebab Keluhan Pelanggan	46
5.3.3. Analisa Tindakan Perbaikan Keluhan Pelanggan	50
5.3.4. Analisa Pelaksanaan Internal Audit	57
 BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	60
6.2. Rekomendasi	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63
RIWAYAT HIDUP	70