

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRACT .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-3
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Batasan Masalah Penelitian .....	I-4
1.7 Sistematika penulisan .....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	II
2.1 Sistem Manajemen Mutu.....	II-1
2.1.1 Pengertian Mutu .....	II-1
2.1.2 Pengertian Sistem Manajemen Mutu .....	II-2
2.2 ISO 9001 : 2015 .....	II-3
2.3 Manfaat Penerapan ISO 9001 : 2015 .....	II-6

2.4 Siklus Plan Do Check Act (PDCA) .....	II-6
2.5 Elemen – Elemen ISO 9001 : 2015 .....	II-7
2.5.1 Ruang Lingkup .....	II-8
2.5.2 Acuan Normatif .....	II-8
2.5.3 Istilah dan Defenisi .....	II-8
2.5.4 Konteks Organisasi .....	II-8
2.5.5 Kepemimpinan .....	II-10
2.5.6 Perencanaan .....	II-10
2.5.7 Pendukung .....	II-11
2.5.8 Operasi .....	II-12
2.5.9 Evaluasi Kerja .....	II-12
2.5.10 Peningkatan .....	II-12
2.6 Maturity Level.....	II-15
2.7 Penelitian Terdahulu .....	II-17
2.8 Research Gap .....	II-20
2.9 Struktur Organisasi .....	II-22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>III</b>
3.1 Tahapan Penelitian.....	III-1
3.2 Perencanaan Kuesioner.....	III-1
3.3 Pengumpulan Data .....	III-2
3.4 Instrumen Penelitian .....	III-4
3.4.1 Penilaian/Scoring .....	III-6
3.4.2 Tabulasi Scoring .....	III-8
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-10
3.6 Jadwal Penelitian.....	III-11
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV</b>
4.1 Gambaran Umum .....	IV-1
4.2 Pengumpulan Data dan Analisa .....	IV-1
4.2.1 Pengumpulan Data .....	IV-2
4.2.2 Pengolahan Data .....	IV-3
4.2.3 Data Umum .....	IV-3

4.2.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	IV-8
4.2.5	Analisis Penerapan Elemen 4 sampai 10 ISO 9001 : 2015 .....	IV-10
4.3	Hasil Wawancara .....	IV-34
4.4	Hasil Analisis Maturity Level .....	IV-37
4.5	Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015.. ..	IV-39
4.6	Validasi Pakar.. ..	IV-41
BAB V Penutup .....		V
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran .....	V-2
DAFTAR PUSTAKA .....		xv
LAMPIRAN		



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA