

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Penelitian.....	5
1.6 Metodologi Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Analisis dan Dampak	12
2.2 Sistem Manajemen Kualitas.....	12
2.2.1 Definisi Sistem.....	12
2.2.2 Definisi Manajemen.....	12
2.2.3 Sistem Manajemen Mutu ISO 9000.....	13
2.2.4 Karakteristik dan Manfaat ISO 9000.....	14
2.2.5 Publikasi Standar ISO 9000.....	15
2.2.6 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000.....	17
2.2.7 Dokumentasi ISO 9001: 2000.....	37
2.3 Biaya Kualitas.....	40
2.3.1 Pengertian Biaya.....	40

2.3.2	Klsasifikasi Biaya.....	41
2.3.3	Pengertian Kualitas.....	43
2.3.4	Perspektif Kualitas.....	44
2.3.5	Dimensi Kualitas.....	45
2.3.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	48
2.3.7	Pengertian Biaya Kualitas.....	49
2.3.8	Pengelompokan Biaya Kualitas.....	50
2.3.9	Hubungan Antar Jenis Biaya Kualitas.....	53
2.3.10	Perilaku Biaya Kualitas.....	54
2.3.11	Manfaat Biaya Kualitas.....	55
2.3.12	Pandangan Tentang Biaya Kualitas Optimal.....	56
2.3.13	Tujuan Pengendalian Biaya Kualitas.....	58
2.4	Profitabilitas.....	59
2.4.1	Pengertian Laba(<i>Profit</i>).....	60
2.4.2	Ukuran Profitabilitas	61
2.5	<i>Dampak diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Biaya Kualitas dan Profitabilitas.....</i>	61

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	64
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	64
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	65
3.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	66
3.2	Metode Penelitian.....	74
3.2.1	Metode Pengumpulan Data	75
3.2.2	Populasi, Sampel dan Responden.....	76
3.2.3	Operasional Variabel.....	76
3.2.4	Teknik Pengembangan Instrumen.....	79
3.2.5	Analisis Pengujian Hipotesis.....	80

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil penelitian.....	82
4.1.1	Gambaran Hasil Penelitian.....	82
4.1.1.1	Analisis Deskriptif.....	82
4.1.1.2	Gambaran Umum Responden.....	83
4.2	Pembahasan.....	84
4.2.1	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO	
	9001: 2000 Pada PT WYSM.....	84
4.2.1.1	Sistem Manajemen Mutu.....	84
4.2.1.2	Tanggung Jawab Manajemen.....	86
4.2.1.3	Manajemen Sumber Daya.....	86
4.2.1.4	Realisasi Produk.....	88
4.2.1.5	Analisis, Pengukuran, dan Peningkatan.....	89
4.2.2	Pembahasan Tentanng Analisis Dampak	
	ISO 9001: 2000 Terhadap Biaya Kualitas.....	90
4.2.2.1	Biaya Kegagalan Internal.....	90
4.2.2.2	Biaya Kegagalan Eksternal.....	90
4.2.2.3	Biaya Penilaian.....	91
4.2.2.4	Biaya Pencegahan.....	92
4.2.3	Hasil Analisis Dampak ISO 9001: 2000	
	Terhadap Profitabilitas Perusahaan.....	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN.....		