

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PENILAIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I – 1
1.1 LATAR BELAKANG.....	I – 1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	I – 2
1.3 TUJUAN.....	I – 2
1.4 RUANG LINGKUP.....	I – 3
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	I – 3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	II – 1
2.1 PENGERTIAN SISTEM MUTU DAN MANAJEMEN MUTU.....	II – 1
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	II – 1
2.1.2 Pengertian Mutu .....	II – 2
2.1.3 Pengertian Sistem Mutu .....	II – 3
2.1.4 Pengertian Manajemen Mutu .....	II – 4
2.2 MUTU BERORIENTASI KEPADA KONSUMEN .....	II – 6
2.3 PERBAIKAN TERUS – MENERUS.....	II – 7

2.4	SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008....	II – 10
2.4.1	Definisi dan Sejarah dari ISO 9001:1994 sampai ISO 9001:2008 .....	II – 11
2.4.2	Manfaat dan Cakupan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	II – 14
2.4.3	Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	II – 16
2.4.4	Penerapan Standar dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	II – 19
2.4.5	Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	II – 46
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>III – 1</b>
3.1	TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN .....	III – 1
3.2	TAHAPAN PENELITIAN .....	III – 1
3.2.1	Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	III – 3
3.2.2	Tujuan Penelitian .....	III – 3
3.2.3	Pengumpulan Data .....	III – 4
3.2.4	Pengolahan Data .....	III – 4
3.2.5	Analisis dan Pembahasan .....	III – 5
3.2.6	Kesimpulan dan Saran .....	III – 5
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>IV – 1</b>
4.1	PROFIL PERUSAHAAN PT SUMBER TIRTAHOKINDO .....	IV – 1
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan PT Sumber Tirtahokindo .....	IV – 1
4.1.2	Lokasi, Sarana, dan Prasarana PT Sumber Tirtahokindo .....	IV – 2
4.1.3	Produk yang Dihasilkan PT Sumber Tirtahokindo .....	IV – 7

4.1.4	Distribusi dan Pemasaran PT Sumber Tirtahokindo .....	IV – 14
4.1.5	Struktur Organisasi PT Sumber Tirtahokindo ....	IV – 15
4.1.6	Manajemen Proses Bisnis PT Sumber Tirtahokindo .....	IV – 21
4.2	ANALISA KESENJANGAN (GAP ANALYSIS) SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP SISTEM MANAJEMEN MUTU PT SUMBER TIRTAHOKINDO.....	IV – 23
4.3	USULAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI PT SUMBER TIRTAHOKINDO .....	IV – 30
4.3.1	Sosialisasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	IV – 30
4.3.2	Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	IV – 37
4.3.3	Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	IV – 69
4.3.4	Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	IV – 70
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V – 1</b>
5.1	KESIMPULAN.....	V – 1
5.2	SARAN.....	V – 2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		