

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR PERSEMBAHAN

ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR ISTILAH	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Mutu	6
2.2 Sistem Mutu ISO 9001:2000	8
2.2.1 Konsep Sistem Mutu ISO 9001:2000	8
2.2.2 Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	8
2.2.3 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000	10
2.3 Tinjauan Manajemen	11
2.3.1 Uraian Tinjauan Manajemen	11
2.3.2 Tujuan Tinjauan Manajemen.....	13
2.3.3 Klausul 5.6 Tinjauan Manajemen	13
2.4 Pendekatan USE-PDSA.....	14
2.5 Alat Pengendali Mutu.....	17
2.5.1 Diagram Sebab-Akibat	17
2.5.2 Diagram Pareto	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Model Konseptual	20
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	21
3.2.1 Tahap Identifikasi Pendahuluan	22
3.2.2 Pengumpulan Data	23
3.2.3 Tahap Analisis	23
3.2.4 Tahap Perancangan Usulan Perbaikan	24
3.2.5 Kesimpulan dan Saran.....	25
BAB IV PENGUMPULAN DATA.....	26
4.1 Pengumpulan Data	26
4.1.1 Sekilas Tentang PT Mada Wikri Tunggal.....	26
4.1.2 Identifikasi Proses Eksisting.....	27
BAB V ANALISIS DAN PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN	32
5.1 <i>Understand Improvement Needs</i> (Memahami Kebutuhan Perbaikan)...	32
5.2 <i>State the Problem(s)</i> (Menyatakan Masalah yang Ada)	33
5.3 <i>Evaluate the Root Cause(s)</i> (Mengevaluasi Akar Penyebab Masalah) ..	34
5.4 <i>Plan the Solution(s)</i> (Merencanakan Solusi Masalah)	36
5.4.1 Analisis Usulan Perbaikan Masalah Tinjauan Manajemen.....	37
5.5 <i>Do or Implement the Solution(s)</i> (Melaksanakan atau Menerapkan Rencana Solusi terhadap Masalah)	48
5.6 <i>Study the Solution(s)</i> (Mempelajari Hasil-hasil Solusi terhadap Masalah)	49
5.7 <i>Act to Standardize the Solution(s)</i> (Bertindak Untuk Menstandarisasikan Solusi terhadap Masalah)	49
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	50
6.1 Kesimpulan	50
6.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA	xi
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN