

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Perumusan Masalah .....	2
1.3.Batasan Masalah .....	3
1.4.Tujuan Penelitian .....	3
1.5.Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Manajemen Mutu .....	5
2.1.1.Manajemen.....	5
2.1.2.Mutu .....	6
2.1.3.Sistem Manajemen Mutu Proyek .....	7
2.2.International Organization for Standardization (ISO) .....	9
2.3. ISO 9001 .....	11
2.3.1.Pengertian ISO 9001 .....	11
2.3.2.Klasul Penting ISO 9001 .....	15
2.3.3.Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 .....	20
2.3.4.Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 .....	21

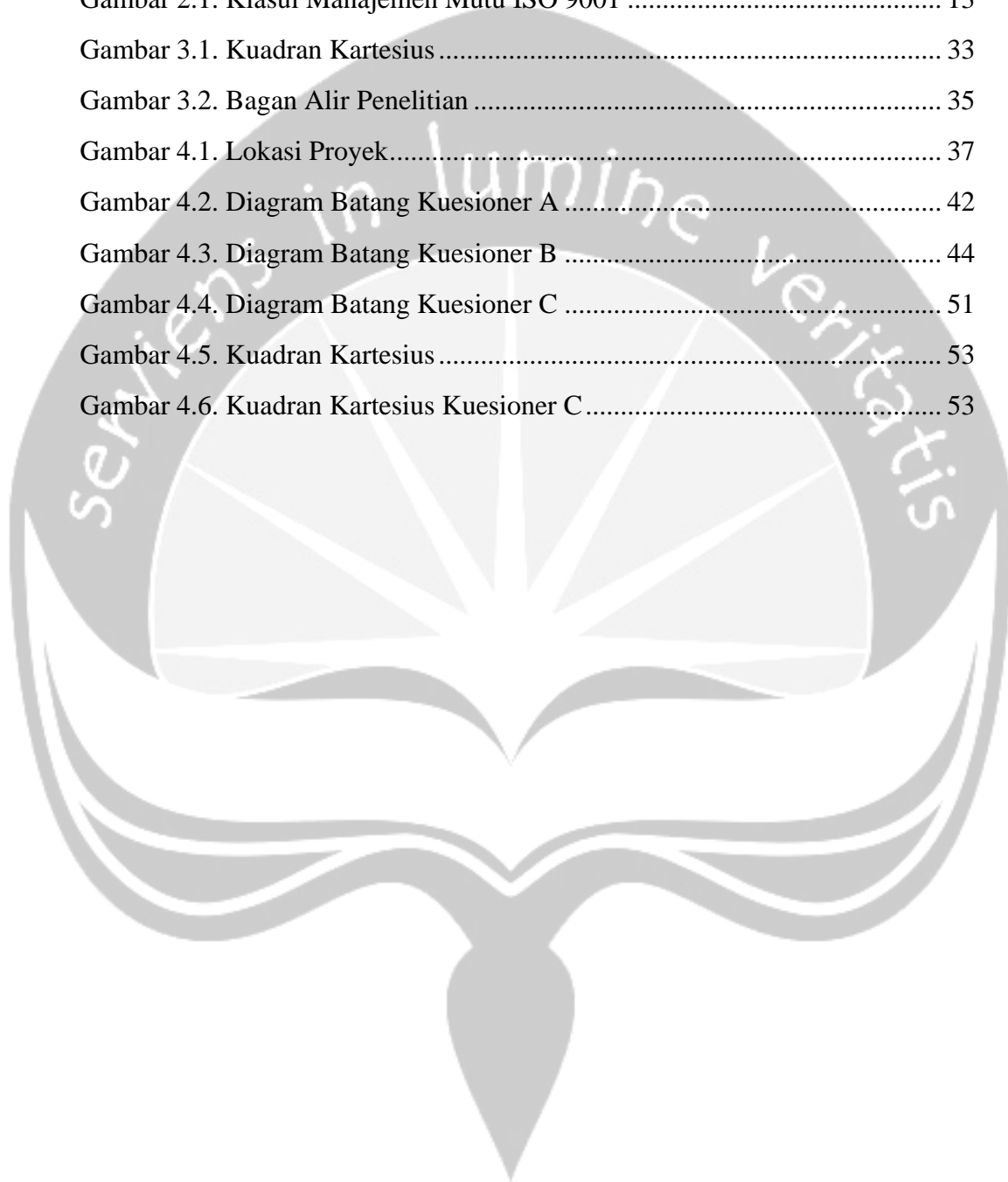
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Objek Penelitian .....	23
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	23
3.3. Persiapan dan Pembuatan Kuesioner .....	23
3.4. Penyebaran Kuesioner .....	25
3.5. Metode Pengolahan Data .....	25
3.6. Metode Analisis Data .....	30
3.6.1 Metode Statistika Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> ) .....	30
3.6.2 Standar Deviasi .....	31
3.6.3 Analisis GAP .....	32
3.6.4 Kuadran Kartesius .....	33
3.7. Bagan Alur Penelitian .....	34
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Karakteristik Proyek .....	37
4.2. Data Umum Responden .....	39
4.3. Analisis Data .....	41
4.3.1 Analisis Mean Kuesioner A .....	42
4.3.2 Analisis Mean Kuesioner B .....	44
4.3.3 Analisis Mean dan Gap Kuesioner C .....	47
4.4. Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kuesioner A Alasan Perusahaan Menerapkan ISO.....	25
Tabel 3.2. Kuesioner B Hambatan Perusahaan Dalam Menerapkan ISO.....	26
Tabel 3.3. Kuesioner C Fokus Pelanggan .....	27
Tabel 3.4. Kuesioner C Keterlibatan Dalam Perusahaan .....	27
Tabel 3.5. Kuesioner C Kepemimpinan.....	27
Tabel 3.6. Kuesioner C Perencanaan .....	28
Tabel 3.7. Kuesioner C Pihak yang Bersangkutan.....	28
Tabel 3.8. Kuesioner C Operasional dalam Perusahaan .....	29
Tabel 3.9. Kuesioner C Evaluasi Kinerja.....	29
Tabel 3.10. Kuesioner C Peningkatan yang Berkesinambungan .....	29
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.2. Usia Responden.....	39
Tabel 4.3. Jabatan di Perusahaan .....	40
Tabel 4.4. Lama Bekerja di Perusahaan.....	40
Tabel 4.5. Status di Perusahaan.....	41
Tabel 4.6. Pendidikan Terakhir Responden .....	41
Tabel 4.7. Ranking Mean Kuesioner A.....	43
Tabel 4.8. Ranking Mean Kuesioner B.....	45
Tabel 4.9. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 1 .....	46
Tabel 4.10. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 2 .....	47
Tabel 4.11. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 3 .....	47
Tabel 4.12. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 4.....	48
Tabel 4.13. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 5 .....	48
Tabel 4.14. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 6 .....	48
Tabel 4.15. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 7 .....	50
Tabel 4.16. Nilai Mean dan Gap Kuesioner C 8.....	50
Tabel 4.17. Nilai Mean dan Gap Kedelapan Prinsip ISO Kuesioner C .....	52

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Klasul Manajemen Mutu ISO 9001 .....	13
Gambar 3.1. Kuadran Kartesius .....	33
Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian .....	35
Gambar 4.1. Lokasi Proyek.....	37
Gambar 4.2. Diagram Batang Kuesioner A .....	42
Gambar 4.3. Diagram Batang Kuesioner B .....	44
Gambar 4.4. Diagram Batang Kuesioner C .....	51
Gambar 4.5. Kuadran Kartesius .....	53
Gambar 4.6. Kuadran Kartesius Kuesioner C.....	53



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Permohonan.....	54
Lampiran 2. Tabel Rekap Kuesioner .....	56
Lampiran 3. Hasil Data Responden .....	63
Lampiran 4. Hasil Kuesioner A .....	69
Lampiran 5. Hasil Kuesioner B.....	71
Lampiran 6. Hasil Kuesioner C.....	74
Lampiran 7. Foto Dokumentasi.....	98

