

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Kerangka Penelitian	9
BAB II GAMBARAN UMUM.....	10
II.1. Kondisi Umum penelitian.....	10
II.1.1 Profil Perusahaan	10
II.1.2 Sejarah Perusahaan	11
II.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	13
II.1.4 Struktur Organisasi	11
II.2 Tinjauan Pustaka.....	12
II.2.1 Teori keagenan (<i>Agency Theory</i>)	12
II.2.2 Penjaminan Mutu	14
II.2.5 ISO 9001 : 2015	14
II.2.6 Manfaat ISO 9001:2015.....	15
II.2.7 Prinsip ISO 9001:2015.....	16
II.2.8 Klausul ISO 9001:2015.....	19
II.2.9 Penjaminan Mutu atas Aktivitas Penjualan.....	21
II.2.10 Penjualan	24
II.2.11 <i>Service Part Export</i>	25

II.3 Keaslian Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
III.1. Desain Penelitian	28
III.2. Jenis dan Sumber Data	30
III.3. Teknik Pengumpulan Data	30
III.4. Teknik Analisis Data	32
III.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	34
III.5.1 Validitas	34
III.5.2 Reliabilitas	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36
4.2 Gambaran Umum Penjualan Service Part Export di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.....	36
4.2.1 Gambaran umum <i>Business Administration Department</i> (BAD)	36
4.2.2 Struktur Organisasi dan Tugas.....	37
4.2.3 Aktivitas Penjualan <i>Service Part Export</i>	38
4.3 Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Pada Aktivitas Penjualan <i>Service Part Export</i> Berdasarkan ISO 9001 : 2015.....	41
4.3.1 Klausul 4.0 Konteks Organisasi	41
4.3.2 Klausul 5.0 Kepemimpinan	62
4.3.3 Klausul 6.0 Perencanaan.....	70
4.3.4 Klausul 7.0 Dukungan	76
4.3.5 Klausul 8.0 Operasi.....	94
4.3.6 Klausul 9.0 Evaluasi	104
4.3.7 Klausul 10.0 <i>Improvement</i>	112
4.4 Ringkasan Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Aktivitas Penjualan <i>Service Part Export</i> di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia	118
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	120
5.1 Simpulan.....	120
5.2 Saran.....	122
5.2 Keterbatasan Penelitian	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	128