

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar Soal Tugas Akhir Resmi	ii
Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Intisari	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
I.a. Latar Belakang	1
I.b. Perumusan Masalah	3
I.c. Tujuan Penelitian	3
I.d. Batasan dan Asumsi	4
I.e. Metodologi Penelitian	4
I.f. Sistematika Penulisan	6
BAB II : DASAR TEORI	
II.a. Pendahuluan	9
II.b. Pengertian Kualitas	10
II.c. Perspektif Terhadap Kualitas	13
II.d. Dimensi Kualitas	14
II.e. Sejarah Singkat Mengenai Kualitas	15
II.f. Sumber Kualitas	22
II.g. Sistem Manajemen Kualitas	22
II.h. Manajemen Kualitas Total/ <i>Total Quality Management</i>	28
II.i. Beberapa Sistem Manajemen Kualitas	36
II.j. <i>Benchmarking</i>	36
BAB III : TINJAUAN TERHADAP STANDAR ISO 9001:1994	
III.a. Tinjauan Umum ISO 9000	43
III b. Tiga Model : ISO 9001, 9002, 9003	48

III.d. Langkah Umum yang Dilakukan untuk Memperoleh Sertifikasi ISO 9001:1994	50
III.e. Diagram Alir Proses Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:1994	53
III.f. Tinjauan Terhadap Persyaratan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:1994	54
BAB IV : TINJAUAN TERHADAP API Spec Q1	
IV.a. Pengertian API Spec Q1	73
IV.b. Persyaratan Standar Dari Sistem Manajemen Kualitas API Spec Q1	73
BAB V : ANALISA BENCHMARKING ANTARA API Spec Q1 DENGAN ISO 9000:1994	
V.a. Analisa Benchmarking Antara Api Spec Q1 Dengan ISO 9000:1994	99
V.b. Kerangka Umum Dalam Penyusunan Sistem Manajemen Kualitas	110
BAB VI : ANALISA DAMPAK API Spec Q1 TERHADAP PERFORMANSI BENGKEL <i>TUBING PUMP REPAIR</i> (TPR) PT CALTEX PACIFIC INDONESIA	
VI.a. Gambaran Umum Bengkel <i>Tubing Pump Repair</i> (TPR)	114
VI.b. Gambaran Sistem TPR Sebelum Penerapan API Spec Q1	115
VI.c. Gambaran Sistem TPR Setelah Penerapan API Spec Q1	118
VI.d. Pengaruh Penerapan API Spec Q1 Terhadap Performansi TPR	126
BAB VII : APLIKASI PERUMUSAN KERANGKA SISTEM KUALITAS UNTUK PERUSAHAAN/ORGANISASI BIDANG JASA PENDIDIKAN	
VII.a. Tinjauan Singkat Objek Penelitian	131
VII.b. Aplikasi Perumusan Kerangka Sistem Kualitas Untuk Perusahaan/ Organisasi Bidang Jasa Pendidikan	132
BAB VIII : PEMBAHASAN	
VIII.a. Pembahasan Bab VI tentang Analisa Dampak Api Spec Q1 Terhadap Performansi Bengkel <i>Tubing Pump Repair</i> (Tpr) Pt Caltex Pacific Indonesia	135
VIII.b. Pembahasan Bab VII tentang Aplikasi Perumusan Kerangka Sistem Kualitas Untuk Perusahaan/ Organisasi Bidang Jasa Pendidikan	138
BAB IX : PENUTUP	



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**Perumusan Kerangka Umum Penyusunan Sistem Manajemen Kualitas Yang Mengacu ISO 9001: 1994
Dengan
Menggunakan Metode Benchmarking**

Romi Saputra, Ir. Hari Agung Yuniarto S.T., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN.Eng

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

IX.b. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	