

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Konsep Pemetaan	13
2.2 Sistem Manajemen Mutu.....	14
2.3 ISO 9001:2015.....	16
2.3.1 Siklus PDCA ISO 9001:2015.....	16
2.3.2 Klausul ISO 9001:2015	19
2.4 <i>Total Quality Management</i>	21
2.4.1 Definisi TQM.....	22
2.4.2 <i>Quality Gurus</i>	23
2.4.3 <i>Critical Success Factors of TQM</i>	33
2.5 Hubungan antara ISO 9001 dan TQM.....	39
2.6 Penelitian Terdahulu.....	41

BAB III METODA PENELITIAN	48
3.1 Desain Penelitian	48
3.2 Pemilihan Objek dan Subjek Penelitian	49
3.3 Metoda Pengumpulan Data	50
3.4 Sumber dan Jenis Data	53
3.5 Teknik Analisis Data	54
3.5.1 Uji Reliabilitas	54
3.5.2 Analisis Deskriptif	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Uji Reliabilitas.....	58
4.2 Penerapan SMM di Aptly Studio.....	58
4.2.1 Siklus PDCA ISO 9001:2015.....	59
4.2.2 Faktor-Faktor Keberhasilan TQM.....	67
4.3 Ketidaksesuaian Penerapan SMM di Aptly Studio	82
4.3.1 <i>Minor</i>	83
4.3.2 <i>Major</i>	93
4.3.3 <i>Critical</i>	98
4.4 Pemetaan Penerapan SMM di Aptly Studio	108
4.5 Pembahasan	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Simpulan.....	112
5.2 Implikasi	113
5.3 Keterbatasan Penelitian	114
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	120
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Mendalam.....	124
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Mendalam (FGD)	128
Lampiran 4 Hasil Kuesioner.....	149
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	152