

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	iii
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	iv
<b>INTISARI</b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiii
<b>DAFTAR NOTASI</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Hasil Penelitian Pengaruh Implementasi ISO 9000	8
2.2. Hasil Penelitian Pengaruh Implementasi TQM	10
2.3. Hasil Penelitian Perbandingan Dampak Implementasi TQM Dikaitkan Dengan Sertifikasi ISO 9000	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Definisi Dan Arti Pentingnya Kualitas	17
3.2. Total Quality Management	18
3.2.1. Sejarah Total Quality Management	18

3.2.2.	Total Quality Management	19
3.2.2.1.	Definisi Total Quality Management	19
3.2.2.2.	Prinsip-prinsip Total Quality Management	20
3.2.2.3.	Implementasi Total Quality Management	23
3.3.	Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9000	26
3.3.1.	Pendekatan Proses Manajemen Mutu	26
3.3.2.	Tujuan Utama ISO 9000	27
3.4.	Analisis Multivariat	28
3.5.	Varian Multivariat (MANOVA)	30
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>		
4.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
4.2.	Objek Penelitian	31
4.3.	Alat Bantu Penelitian	31
4.3.1.	Data yang Dibutuhkan	31
4.3.2.	Metode Pengambilan Data	32
4.4.	Sistematika Penelitian	33
<b>BAB V TELAAH PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS INTERNAL PT. FSCM DAN PT. MAK</b>		
5.1.	Penerapan Sistem Manajemen Kualitas dalam Internal Perusahaan PT. FSCM Manufacturing Indonesia	42
5.2.	Penerapan Sistem Manajemen Kualitas dalam Internal Perusahaan PT. MAK	46
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
6.1.	Data Manufacturing Control Point	50
6.1.1.	Deteksi Outlier	54
6.1.2.	Uji <i>Bartlett's Test for Sphericity</i>	55
6.1.3.	Uji Normalitas	56
6.1.4.	Uji <i>Levene's Test of Equality of Error Variance</i>	59

6.1.5.	Uji Multikolinearitas Antarvariabel Dependen	59
6.1.6.	Uji Signifikansi MANOVA	62
6.1.7.	Uji Univariate ANOVA untuk Setiap Faktor	64
6.2.	Pembahasan	68
<b>BAB VII PENUTUP</b>		
5.1.	Kesimpulan	70
5.2.	Saran	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		73
<b>LAMPIRAN</b>		76