

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Lingkup Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Mutu.....	9
2.1.2 Dimensi Mutu	11

2.1.3	Total Quality Management	12
2.1.4	Standar Mutu Internasional.....	13
2.1.5	ISO 9001: 2015	17
2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu	17
2.3.	Kerangka Penelitian	21
BAB III METODA PENELITIAN		23
3.1.	Desain Penelitian	23
3.2.	Metoda Pengumpulan Data.....	24
3.2.1	Observasi Partisipatif	24
3.2.2	Wawancara.....	25
3.2.3	Dokumentasi	25
3.3.	Instrumen Penelitian	25
3.4.	Metoda Analisis Data.....	26
3.5.	Profil Kasus.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1.	Deskripsi Data.....	30
4.2	Pembahasan	37
BAB V SIMPULAN		52
5.1.	Simpulan	52
5.2.	Implikasi Manajerial	56
5.3.	Keterbatasan.....	56
5.4.	Rekomendasi.....	57
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Pengolahan Data Faktor Kunci Sukses

Penerapan ISO 9001: 2015.....	37
-------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Pemilikan Konseptual.....	22
Gambar 3.1. Analisa Data Model Interaktif.....	26
Gambar 3.2. Visi & Misi BNI.....	26
Gambar 3.3. Struktur Organisasi Divisi	29
Gambar 4.1. Profil Identitas Responden	33
Gambar 4.2. Profil Pengetahuan Responden terhadap ISO 9001:2015	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Pertanyaan Wawancara	61
Lampiran 2. Profil Identitas dan Pengetahuan Responden	66
Lampiran 3. ISO 9001: 2015.....	68
Lampiran 4. Proses Bisnis Laporan Keuangan Publikasi BNI	98