

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penelitian.....	12
LANDASAN TEORI	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pengertian Mutu	15
2.1.2 Dimensi Mutu.....	17
2.1.3 Sistem Manajemen Mutu.....	18
2.1.4 Prinsip-prinsip Manajemen Mutu	18
2.1.5 Konsep Manajemen Mutu.....	20
2.1.6 Standar Kualitas Internasional (ISO)	22
2.1.7 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	23
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	25
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.3 Instrumen Penelitian	30
3.4 Metode Analisis Data.....	31

3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	33
3.6 Deskripsi Profil Perusahaan	34
3.6.1 Visi dan Misi	37
3.6.2 Nilai Perusahaan	37
3.6.3 Arah Pengembangan Perusahaan	39
3.6.4 Struktur Organisasi	40
3.6.5 Kebijakan Mutu	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Data	42
4.1.1 Data Pengecekan terhadap Klausul ISO	45
4.1.2 Data Wawancara dengan Responden	45
4.1.3 Data Pengecekan terhadap Studi Pustaka	46
4.1.4 Data Pengecekan terhadap Manajemen Risiko	47
4.2 Analisis dan Pembahasan Data Wawancara	49
4.2.1 Pengetahuan Informan tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	49
4.2.2 Ringkasan Isi Wawancara dengan Informan	51
4.3 Analisis dan Pembahasan Data Observasi	72
4.3.1 Hasil Observasi tentang Informasi Terdokumentasi ISO 9001:2015	72
4.4 Analisis dan Pembahasan Dokumentasi	73
4.5 Hasil temuan penelitian	80
4.6 Faktor-faktor yang Menghambat dan Mendukung Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	81
4.6.1 Faktor-faktor pendukung penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015	81
4.6.2 Faktor-faktor yang menghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015	82
4.7 Implikasi dalam mencapai keefektifan sistem manajemen mutu sesuai standar ISO 9001:2015	84
SIMPULAN	86
5.1 Simpulan	86
5.1.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta	86

5.1.2	Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015	88
5.2	Implikasi Manajerial.....	90
5.3	Keterbatasan Penelitian	90
5.4	Rekomendasi	91
DAFTAR PUSTAKA.....		92
LAMPIRAN 1.....		95
LAMPIRAN 2.....		96
LAMPIRAN 3.....		97
LAMPIRAN 4.....		116