

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Kerangka Berpikir	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen (<i>Management</i>)	10
2.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.2 Fungsi Manajemen	11
2.2 Mutu (<i>Quality</i>)	14
2.2.1 Definisi Mutu	14
2.2.2 Dimensi Mutu	15
2.3 Sistem Manajemen Mutu	17
2.3.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	17
2.3.2 Manfaat dan Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	21
2.4 Audit Internal	27
2.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	29
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Proses Penelitian	46
3.2 Responden Penelitian	49
3.3 Instrumen Penelitian	50
3.3.1 Data Primer	50
3.3.2 Data Sekunder	50
3.4 Metode Penelitian	51
3.4.1 Uji Validitas	51

3.4.2	Uji Reliabilitas	52
3.4.3	Analisis Korelasi	53
3.4.4	Analisis Inter Korelasi.....	54
3.4.5	Analisis Faktor	54
3.4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.4.7	Uji Normalitas	57
3.4.8	Uji Multikolinieritas	57
3.4.9	Uji Heteroskedasitas	58
3.4.10	Uji Linieritas	58
3.4.11	Uji Auto Korelasi (Durbin Watson).....	59
3.4.12	<i>Coefficient of Determination</i>	59
3.4.13	Uji F	60
3.4.14	Uji T	61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Deskripsi Umum PT. XYZ.....	62
4.1.1	Profil Perusahaan.....	62
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan.....	63
4.1.2.1	Visi Perusahaan.....	63
4.1.2.2	Misi Perusahaan.....	64
4.1.3	Pedoman Mutu PT. XYZ	64
4.1.4	Sejarah Sertifikasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu di PT. XYZ.....	65
4.2	Pembahasan Proses Penelitian.....	65
4.3	Deskripsi Responden	66
4.4	Data Primer Dan Sekunder	70
4.5	Proses Dan Pembahasan Analisis Permasalahan Penelitian 1.....	72
4.5.1	Hasil Pengolahan Data Uji Validitas	75
4.5.2	Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas	77
4.5.3	Hasil Pengolahan Data Uji Korelasi	78
4.5.4	Hasil Pengolahan Statistik Uji Inter Korelasi	80
4.5.5	Hasil Pengolahan Statistik Analisis Faktor	82
4.5.6	Hasil Pengolahan Statistik Analisis Regresi	87
4.5.7	Hasil Pengolahan Statistik Uji Normalitas.....	90
4.5.8	Hasil Pengolahan Statistik Uji Multikolinieritas	92
4.5.9	Hasil Pengolahan Statistik Uji Heteroskedasitas.....	94
4.5.10	Hasil Pengolahan Statistik Uji Linieritas.....	95
4.5.11	Hasil Pengolahan Statistik Uji Auto-Korelasi.....	100
4.5.12	<i>Coefficient of Determination</i>	101
4.6	Proses Analisis Dan Pembahasan Permasalahan Penelitian 2.....	111
4.7	Proses Analisis Dan Pembahasan Permasalahan Penelitian 3.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		120
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....		126
LAMPIRAN.....		129
TURNITIN.....		133

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Summary NCR Cost tahun 2021 s/d 2023	4
Gambar 1.2 Diagram Kerangka Berpikir	8
Gambar 3.1 Diagram Kerangka Berpikir	49



DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 1.1 Data hasil laporan Non-Conformed Report (NCR) dari tahun 2019 s/d 2020	3
Tabel 1.2 Data Rekapitan Audit Eksternal ISO 9001 dari tahun 2011 s/d 2022.....	3
Tabel 4.1 Kualifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	68
Tabel 4.4 Skala Penilaian	71
Tabel 4.5 Identifikasi faktor dan variabel penentu kesuksesan penerapan Sistem Manajemen Mutu.....	72
Tabel 4.6 Daftar responden pakar atau ahli	74
Tabel 4.7 Hasil <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Uji Validasi.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	77
Tabel 4.9 Variabel Hasil Lolos Uji Korelasi.....	78
Tabel 4.10 Hasil Analisis Interkorelasi	80
Tabel 4.11 KMO dan Bartlett Hasil Analisis Faktor	82
Tabel 4.12 Matriks Anti Image Hasil Analisis Faktor	83
Tabel 4.13 <i>Total variance explained Analisis Faktor</i>	84
Tabel 4.14 Komponen Matriks Hasil Analisis Faktor	85
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi dengan Metode <i>Stepwise</i>	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorv Sminov</i>	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedasitas	94
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Variabel X1.2 dengan Y	95
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Variabel X3 dengan Y	96
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Variabel X10 dengan Y	97
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas Variabel X13 dengan Y	97
Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas Variabel X14 dengan Y	98
Tabel 4.24 Hasil Uji Linearitas Variabel X36 dengan Y	99
Tabel 4.25 Hasil Uji Linearitas Variabel X45 dengan Y	99
Tabel 4.26 Tabel ANOVA	102
Tabel 4.27 Hasil Uji T.....	104

DAFTAR GRAFIK

	halaman
Grafik 4.1. Grafik Normalitas PP-Plot.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 4. 1 Hasil Kuesioner Responden	128
Lampiran 4. 2 Hasil Uji Korelasi.....	130

