

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Critical Success Factors (CSF)</i>	10

2.1.2 <i>International Organization for Standardization (ISO)</i>	13
2.1.2.1 Sejarah ISO.....	13
2.1.2.2 Jenis-jenis ISO.....	15
2.1.2.3 Cara Memperoleh Sertifikasi ISO 9001.....	18
2.1.2.4 Prinsip ISO 9001.....	20
2.1.2.5 Klausula dalam ISO 9001:2008.....	22
2.1.2.6 Audit dalam ISO 9001:2008.....	39
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	44
3.1.1 Variabel Penelitian.....	44
3.1.2 Definisi Operasional.....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5 Metode Analisis.....	49
3.5.1 Tujuan Analisis Faktor.....	49
3.5.2 Fungsi Analisis Faktor.....	49
3.5.3 Istilah-istilah.....	50
3.5.4 Langkah-langkah.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.2	Struktur Organisasi.....	57
4.1.3	Uraian Responden.....	61
4.1.3.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	61
4.1.3.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.1.3.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	62
4.1.3.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	63
4.1.3.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pembagian Divisi	63
4.1.3.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pembagian Departemen.....	64
4.2	Analisis Data.....	65
4.2.1	Analisis Faktor Tahap Pertama.....	65
4.2.2	Analisis Faktor Tahap Kedua.....	68
4.3	Intepretasi Hasil.....	76
BAB V PENUTUP.....		78
5.1	Simpulan.....	78
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN-LAMPIRAN		