

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Hipotesis Penelitian	3
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sistem Manajemen Mutu	6

2.2	Pengenalan ISO 9001:2015	8
2.3	Manfaat ISO 9001:2015	8
2.4	Klausul ISO 9001:2015	10
2.4.1	Ruang Lingkup	10
2.4.2	Referensi Normatif	10
2.4.3	Istilah dan Definisi	10
2.4.4	Konteks dari Organisasi	10
2.4.5	Kepemimpinan	11
2.4.6	Perencanaan	12
2.4.7	Pendukung	12
2.4.8	Operation	13
2.4.9	Evaluasi Performa	14
2.4.10	Improvement	15
2.5	Prinsip ISO 9001:2015	16
2.6	Jasa Konstruksi.....	18
2.6.1	Perencanaan Konstruksi	19
2.6.2	Pelaksanaan Konstruksi.....	20
2.6.3	Pengawasan Konstruksi.....	20
2.7	Proyek Konstruksi.....	20
2.7.1	Jenis Proyek Konstruksi	22
2.7.2	Tahap Pelaksanaan Proyek Konstruksi	23
2.8	Penelitian Terdahulu	27
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Pengertian Umum.....	31
3.2	Lokasi Penelitian	31

3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi Penelitian.....	32
3.3.2	Sampel Penelitian	32
.....	3.3.3 Kriteria Responden	33
3.4	Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1.	Data Primer	34
3.4.2.	Data Sekunder	35
3.5	Tahapan penelitian	36
3.6	Penentuan Variabel	37
3.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Angket.....	39
3.8	Analisis Data	41
3.8.1	Penilaian/Scoring	42
3.8.2	Tabulasi.....	44
3.8.3	Scala Rating	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	47
4.2	Analisis Responden	47
4.2.1	Responden Menurut Pengalaman Kerja Proyek	47
4.2.2	Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	48
4.2.3	Responden Menurut Jabatan/Instansi	49
4.2.4	Kesesuaian Kriteria Responden	50
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Angket	50
4.3.1	Hasil Uji Validitas	51
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.4	Analisis Tingkat Implementasi SMM ISO 9001:2015.....	52

4.4.1 Kepuasan Pelanggan	52
4.4.2 <i>Leadership</i> (Kepemimpinan)	54
4.4.3 <i>Engagement of People</i> (Keterlibatan Orang).....	56
4.4.4 <i>Process Approach</i> (Pendekatan Proses)	58
4.4.5 <i>Improvement</i> (Pengembangan)	60
4.4.6 Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti	62
4.4.7 <i>Relationship Management</i> (Hubungan Manajemen).....	64
4.4.8 Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015...	66
4.5 Analisis Kendala SMM ISO 9001:2015	67
4.6 Analisis Solusi Implementasi SMM ISO 9001:2015	67
BAB V. PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Prinsip ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015.....	15
Tabel 2.2	Penelitian Sejenis Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Komposisi Pihak Yang Terlibat Dalam Proyek.....	32
Tabel 3.2	Variabel Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	36
Tabel 3.3	Sistem Skor Pengisian Kuesioner.	41
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	46
Tabel 4.2	Responden Menurut Pengalaman Kerja.....	46
Tabel 4.3	Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	47
Tabel 4.4	Responden Menurut Jabatan/Instansi	48
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas Data	50
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Data	51
Tabel 4.7	Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.8	Tabulasi Variabel Kepemimpinan	54
Tabel 4.9	Tabulasi Variabel Keterlibatan Orang	46
Tabel 4.10	Tabulasi Variabel Pendekatan Proses	58
Tabel 4.11	Tabulasi Variabel Pengembangan.....	60
Tabel 4.12	Tabulasi Variabel Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti	62
Tabel 4.13	Tabulasi Variabel Hubungan Manajemen	64
Tabel 4.14	Implementasi Prinsip SMM ISO 9001:2015.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Peta Lokasi Penelitian	31
Gambar 3.2	Gambar Diagram Alir Penelitian	35
Gambar 3.3	Rentang Interval Berdasarkan Skala Rating	43
Gambar 4.1	Profil Pengalaman Kerja Responden	47
Gambar 4.2	Profil Jenjang Pendidikan Responden.....	48
Gambar 4.3	Profil Jabatan/Instansi Responden	49
Gambar 4.4	Rentang Interval Variabel <i>Customer Focus</i>	53
Gambar 4.5	Rentang Interval Variabel <i>Leadership</i>	55
Gambar 4.6	Rentang Interval Variabel <i>Engagement of People</i>	57
Gambar 4.7	Rentang Interval Variabel <i>Process Approach</i>	59
Gambar 4.8	Rentang Interval Variabel <i>Improvement</i>	61
Gambar 4.9	Rentang Interval Variabel <i>Informed Decision Making</i>	63
Gambar 4.10	Rentang Interval Variabel <i>Relationship Management</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Responden
Lampiran 2	Kuesioner dan Wawancara.....
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Kartu Konsultasi Tesis