

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Konsep Kualitas.....	2
B. Faktor Kualitas.....	6
C. Konsep Kualitas pada Perusahaan Manufaktur	7
D. Konsep Kualitas pada Industri Layanan	9
E. Peran dan Fungsi Kualitas pada Perusahaan Manufaktur dan Jasa	16
BAB 2 BIAYA KUALITAS DAN PERKEMBANGAN MANAJEMEN KUALITAS.....	21
A. Biaya Kualitas.....	21
B. Biaya Kualitas dan Produktivitas.....	24
C. Pengertian Manajemen Kualitas	28
D. Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas.....	29
E. Model-Model Manajemen Kualitas Menurut Para Ahli	32
BAB 3 PENGERTIAN, DIMENSI, DAN PENINGKATAN MUTU	37
A. Pengertian dan Klasifikasi Mutu.....	37
B. Dimensi Mutu	40
C. Evolusi Sistem Peningkatan Mutu.....	43

BAB 4	TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)	50
	A. Pengertian TQM.....	50
	B. Sejarah TQM.....	54
	C. Elemen Kunci TQM.....	57
	D. Model TQM yang Disederhanakan	61
	E. Penerapan Manajemen Kualitas	63
	F. Perkembangan Konsep TQM.....	71
	G. Variabel-Variabel TQM.....	75
BAB 5	ELEMEN-ELEMEN DAN HAMBATAN TQM.....	96
	A. Elemen Penting dalam <i>Total Quality Management</i>	96
	B. Faktor Penghambat dan Pendorong TQM.....	101
	C. Perbaikan Secara Terus-menerus dan Berkelanjutan (<i>Continuous Improvement</i>)	109
BAB 6	IMPLEMENTASI TQM.....	112
	A. <i>Reengineering</i> dan <i>Benchmarking</i>	112
	B. Penerapan TQM dalam Industri Manufaktur dan Jasa	115
BAB 7	QUALITY SYSTEMS	121
	A. Pengertian <i>Quality Assurance</i>	122
	B. Elemen-Elemen Penjaminan Kualitas	126
	C. Standar Penjaminan Kualitas	129
	D. Peran Penghargaan dalam Penjaminan Kualitas	131
	E. ISO 14000	137
	F. Integrasi ISO 9000 dan ISO 14000	141
BAB 8	ISO 9000	145
	A. Pengertian dan Manfaat ISO 9000	145
	B. Sejarah ISO 9000	153
BAB 9	IMPLEMENTASI ISO 9000.....	156
	A. Tujuan, Manfaat, dan Hambatan Implementasi ISO 9000	156

	B. Perkembangan ISO 9000	161
BAB 10	KEPEMIMPINAN DALAM MANAJEMEN KUALITAS	164
	A. Kepemimpinan dalam Manajemen Kualitas	164
	B. Kepemimpinan dan Kerja Tim dalam TQM	168
	C. <i>Total Quality Leadership</i>	171
	D. Manajemen Sumber Daya Manusia dan TQM	175
BAB 11	MANAJEMEN KUALITAS JASA	181
	A. Pengertian Kualitas pada Industri Layanan	181
	B. Model Konseptual <i>Total Quality Management</i>	183
	C. Komunikasi dan Manajemen	187
BAB 12	STRATEGI IMPLEMENTASI <i>TOTAL QUALITY SERVICE</i> (TQS)	191
	A. Dimensi Kualitas Layanan	191
	B. Kualitas Layanan (<i>Servqual</i>)	196
	C. Pemulihan Layanan	200
BAB 13	PENGARUH TQM TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN	204
	A. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja	204
	B. Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Bisnis Pendidikan	214
DAFTAR PUSTAKA		220