

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN KI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II KERANGKA TEORETIS DAN KERANGKA BERPIKIR	
2.1. Kajian Teoretis.....	6
2.2. Kerangka Berpikir	19
2.3. Metodologi Penelitian	21
 BAB III PEMBAHASAN	
3.1. Deskripsi Kasus.....	23
3.2. Analisis Biaya Mutu	25
3.3. Analisis Efisiensi dan Efektifitas Biaya Mutu	32
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1. Kesimpulan.....	38
4.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Pelaksanaan Observasi	41
Lampiran 2 Surat Keterangan Observasi	42
Lampiran 3 Tabel Laporan Biaya Mutu Tahun 2005 – 2006	43
Lampiran 4 Tabel Laporan Biaya Mutu Tahun 2007 – 2008	44
Lampiran 6 Grafik Laporan Biaya Mutu Tahun 2005 – 2008	45
Lampiran 7 Persentase Laporan Biaya Mutu Tahun 2005-2008.	45
Lampiran 8 Perhitungan Persentase Laporan Biaya Mutu	46
Lampiran 9 Hasil Wawancara	48

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1	Grafik biaya pencegahan.....	29
Diagram 3.2	Grafik biaya penilaian.....	30
Diagram 3.3	Grafik biaya kegagalan internal.....	31
Diagram 3.4	Grafik biaya kegagalan eksternal.....	32