

# DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pernyataan .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Abstrak .....	iii
Abstract.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Tabel.....	x
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Kegunaan Penelitian .....	3
1.5 Pembatasan Masalah.....	3
1.6 Metode Penelitian .....	3
1.7 Kerangka Pemikiran .....	4
1.8 Sistematika Penulisan .....	5
Bab II Tinjauan Pustaka .....	6
2.1 Konsultan Desain .....	6
2.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Konsultan Desain.....	7
2.1.2 Hak dan Wewenang Konsultan Desain .....	8
2.1.3 Produk Konsultan Desain .....	9
2.1.3.1 Tahap Desain Konsep .....	9
2.1.3.1.a. Jasa Tahap Desain Konsep.....	10
2.1.3.1.b. Hasil Tahap Desain Konsep.....	11
2.1.3.2 Tahap Desain Skematik .....	12
2.1.3.2.a. Jasa Tahap Desain Skematik.....	12
2.1.3.2.b. Hasil Tahap Desain Skematik.....	13
2.1.3.3 Tahap Pengembangan Desain .....	14

2.1.3.3.a. Jasa Tahap Pengembangan Desain.....	15
2.1.3.3.b. Hasil Tahap Pengembangan Desain.....	15
2.1.3.4 Tahap Desain Final .....	16
2.1.3.4.a. Jasa Tahap Desain Final.....	16
2.1.3.4.b. Hasil Desain Final.....	16
2.1.3.5 Tahap Pelelangan .....	17
2.1.3.6 Tahap Pengawasan Berkala .....	17
2.2 Mutu dan Standar Mutu .....	18
2.2.1 Elemen Sistem Manajemen Mutu .....	19
2.2.1.1 Kebijakan Mutu .....	22
2.2.1.2 Sasaran Mutu .....	23
2.2.1.3 Manual Mutu.....	23
2.2.1.4 Struktur Organisasi .....	23
2.2.1.5 Manajemen Data .....	25
2.2.1.6 Proses .....	25
2.2.1.6.a. Perencanaan Realisasi Produk.....	25
2.2.1.6.b. Proses Terkait Pengguna Jasa .....	26
2.2.1.6.c. Desain dan Pengembangan .....	27
2.2.1.7 Sumber Daya.....	28
2.2.1.8 Mutu Produk Mengarah ke Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2.1.9 Perbaikan Terus-menerus.....	29
2.2.1.10 Pemeliharaan .....	29
2.2.1.11 Keberlanjutan .....	30
2.2.1.12 Audit yang Transparan dan Independen.....	30
Bab III Metode Penelitian .....	31
3.1 Pendahuluan.....	31
3.2 Kerangka Berpikir.....	32
3.3. Strategi Penelitian .....	33
3.3.1 Responden dan Obyek Penelitian .....	34
3.3.2 Alur Proses Metode Penelitian Survei.....	35
3.3.3 Pengukuran dan Alat Ukur .....	35
3.3.4 Metode Analisis Data .....	36
Bab IV Analisis Data dan Pembahasan .....	37

4.1	Data .....	37
4.2	Analisis Data .....	42
4.2.1	Temuan Ketidaksesuaian .....	43
4.2.2	Penelitian Lanjut untuk Temuan Ketidaksesuaian .....	43
4.2.2.1	Pencatatan <i>Feedback</i> dan Keluhan Pengguna Jasa .....	44
4.2.2.2	Tindak Lanjut terhadap <i>Feedback</i> dan Keluhan Pengguna Jasa .....	44
4.2.2.3	Verifikasi Produk .....	45
4.2.2.4	Inovasi .....	46
Bab V	Kesimpulan dan Saran .....	47
5.1	Kesimpulan .....	47
5.2	Saran .....	49
	Daftar Pustaka .....	51
	Daftar Lampiran	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran .....	4
Gambar 2.1 Hirarki dalam ISO 9000 .....	19
Gambar 2.2 Model dari proses SMM berdasarkan ISO 9001 & ISO 9004 .....	21
Gambar 3.1 Kerangka berpikir .....	32
Gambar 3.2 Alur penelitian metode survei.....	35
Gambar 4.1 Grafik Data Mutu Konsutan Penilaian oleh Kosultan .....	38
Gambar 4.2 Grafik Data Mutu Konsutan Penilaian oleh Pengguna Jasa .....	40
Gambar 4.3 Perbandingan Grafik Data Mutu Konsutan Penilaian oleh Konsultan dengan Pengguna Jasa.....	42
Gambar 5.1 Lembar Pengecekan Pencatatan dan Tindak Lanjut Feedback Pengguna Jasa	50
Gambar 5.2 Lembar Pengecekan Verifikasi Desain.....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe struktur organisasi .....	24
Tabel 2.2 <i>Simple structure</i> dan <i>machine bureaucracy</i> .....	24
Tabel 3.1 Sepuluh konsultan desain dan developer terbesar .....	34
Tabel 4.1 Data responden konsultan desain .....	37
Tabel 4.2 Data responden pengguna jasa .....	40
Tabel 4.3 Verifikasi data .....	43