

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN KETUA PROGRAM STUDI	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi	9
E. Hipotesis	10
F. Metode Penelitian	10
G. Lokasi dan Sampel Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Tinjauan Umum tentang Sistem Manajemen Mutu	13
1. Pengertian Sistem Manajemen Mutu	13
2. Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	24
3. Langkah-langkah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	37
B. Tinjauan Umum tentang Mutu Pelayanan	40
1. Definisi Mutu	40

2.	Definisi Pelayanan dan Mutu Pelayanan	48
C.	Tinjauan Umum tentang Kepuasan Pelanggan	56
D.	Pengertian Persepsi	65
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>67</b>
A.	Metode Penelitian	67
B.	Operasionalisasi Variabel	68
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	73
1.	Populasi	73
2.	Sampel	74
D.	Teknik Pengumpulan Data	77
1.	Wawancara	77
2.	Studi Dokumentasi	78
3.	Teknik Angket	78
E.	Instrumen Penelitian	79
F.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen	81
1.	Validitas Instrumen	81
2.	Reliabilitas Instrumen	86
G.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	87
H.	Prosedur Penelitian	90
1.	Tahap Persiapan	90
2.	Tahap Pelaksanaan	91
3.	Tahap Penyusunan Laporan	91
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>92</b>
A.	Seleksi Data	92
B.	Deskripsi Analisis terhadap Variabel yang Diteliti	93
C.	Uji Persyaratan Pengolahan Data	107
D.	Pengujian Hipotesis	112
E.	Pembahasan Hasil Penelitian	118
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>129</b>
A.	Kesimpulan	129
B.	Rekomendasi	131



## DAFTAR TABEL

			Halaman
Tabel	3.1	Operasionalisasi Variabel Implementasi SMM ISO 9001:2000	69
Tabel	3.2	Operasionalisasi Variabel Mutu Pelayanan	70
Tabel	3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Siswa dalam Belajar	71
Tabel	3.4	Daftar Jumlah Populasi	74
Tabel	3.5	Daftar Jumlah Populasi dan Sampel menurut Stratum	76
Tabel	3.6	Skala Sikap	80
Tabel	3.7	Hasil Uji Validitas Item Variabel $X_1$	82
Tabel	3.8	Hasil Uji Validitas Item Variabel $X_2$	84
Tabel	3.9	Hasil Uji Validitas Item Variabel Y	85
Tabel	3.10	Hasil Uji Reliabilitas Angket	87
Tabel	3.11	Kriteria Interpretasi Skor	88
Tabel	4.1	Hasil Seleksi Data	93
Tabel	4.2	Kriteria Interpretasi Skor	94
Tabel	4.3	Gambaran Umum Variabel SMM ISO 9001:2000 ( $X_1$ )	94
Tabel	4.4	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Standar Input	95
Tabel	4.5	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Standar Proses	96
Tabel	4.6	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Standar Output	97
Tabel	4.7	Gambaran Umum Variabel Mutu Pelayanan ( $X_2$ )	97
Tabel	4.8	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	98
Tabel	4.9	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi <i>Assurance</i> (Keterjaminan)	99
Tabel	4.10	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi <i>Tangibility</i> (Bukti Langsung)	100
Tabel	4.11	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi <i>Emphaty</i> (Pemerhatian)	101
Tabel	4.12	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi <i>Responssivenes</i> (Ketanggapan)	101
Tabel	4.13	Gambaran Umum Variabel Kepuasan Siswa dalam Belajar di SMKN 13 Bandung (Y)	102
Tabel	4.14	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Kepuasan terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan)	103
Tabel	4.15	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Kepuasan terhadap <i>Assurance</i> (Keterjaminan)	104
Tabel	4.16	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Kepuasan	105

		Halaman
	terhadap <i>Tangibility</i> (Bukti Langsung)	
Tabel 4.17	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Kepuasan terhadap <i>Emphaty</i> (Pemerhatian)	106
Tabel 4.18	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Kepuasan terhadap <i>Responssivenes</i> (Ketanggapan)	106
Tabel 4.19	Gambaran Umum Per Komponen Dimensi Kepuasan terhadap secara Menyeluruh	107
Tabel 4.20	Uji Normalitas Variabel $X_1$ , $X_2$ , dan $Y$	108
Tabel 4.21	Uji Homogenitas Variabel $X_1$ , $X_2$ , dan $Y$	109
Tabel 4.22	Uji Linearitas Variabel $X_1$ terhadap $Y$	110
Tabel 4.23	Uji Linearitas Variabel $X_2$ terhadap $Y$	111
Tabel 4.24	Uji Linearitas Variabel $X_1$ terhadap $X_2$	111
Tabel 4.25	Interpretasi Koefisien Korelasi	112



## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar	1.1 Model Keterkaitan Variabel Penelitian	11
Gambar	2.1 Model Proses SMM ISO 9001:2000	26
Gambar	2.2 Importance Performance Matrix	64
Gambar	3.1 Pola Hubungan antar Variabel	73



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Uji Coba Instrumen
- Lampiran 2 Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Deskriptif Data Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Uji Persyaratan Pengolahan Data
- Lampiran 6 Analisis Data Korelasi dan Regresi
- Lampiran 7 Surat-surat

