

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Kerangka Pemikiran	12
F. Asumsi	14
G. Hipotesis	15
H. Metode Penelitian	15
I. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Total Quality Manajement (TQM)	17
1. Kualitas (<i>Quality</i>)	19
2. Kualitas Terpadu (<i>Total Quality</i>)	20
3. Pengertian Total Quality Management	21
4. Prinsip-Prinsip TQM	22
5. Konsep Manajemen Peningkatan Mutu Industri Modern	36
6. Implementasi TQM dalam Dunia Pendidikan	38
7. Konsumen Pendidikan Cerdas dan Perlindungannya	45

A. Kepuasan Siswa	51
1. Pengertian Kepuasan Siswa	51
2. Teori Kebutuhan Kepuasan Siswa	54
3. Implementasi TQM dalam meningkatkan Kepuasan Siswa ..	58
B. Prestasi Siswa	61
1. Pengertian Prestasi Siswa	61
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Siswa	65

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	68
B. Variabel dan Operasional Penelitian	69
C. Pengembangan Alat Pengumpul Data	73
D. Penentuan Sampel	74
E. Prosedur dan Teknik Pengolahan Data.....	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	81
1. Tinjauan Umum Objek Penelitian	81
2. Deskripsi Variabel Penelitian	82
4. Hasil Uji Hipotesis	98
B. Pembahasan Penelitian	112
1. Pengaruh Kegiatan Perbaikan Berkelanjutan terhadap Kepuasan Siswa	112
2. Pengaruh Kepemimpinan Mutu terhadap Kepuasan Siswa ...	116
3. Pengaruh Kegiatan Perbaikan Berkelanjutan dan kepemimpinan Mutu terhadap Kepuasan Siswa	121
4. Pengaruh Kegiatan Perbaikan Berkelanjutan terhadap Prestasi Siswa	126
5. Pengaruh Kepemimpinan Mutu terhadap Prestasi Siswa	128
6. Pengaruh Kegiatan Perbaikan Berkelanjutan dan kepemimpinan Mutu terhadap Prestasi Siswa	130

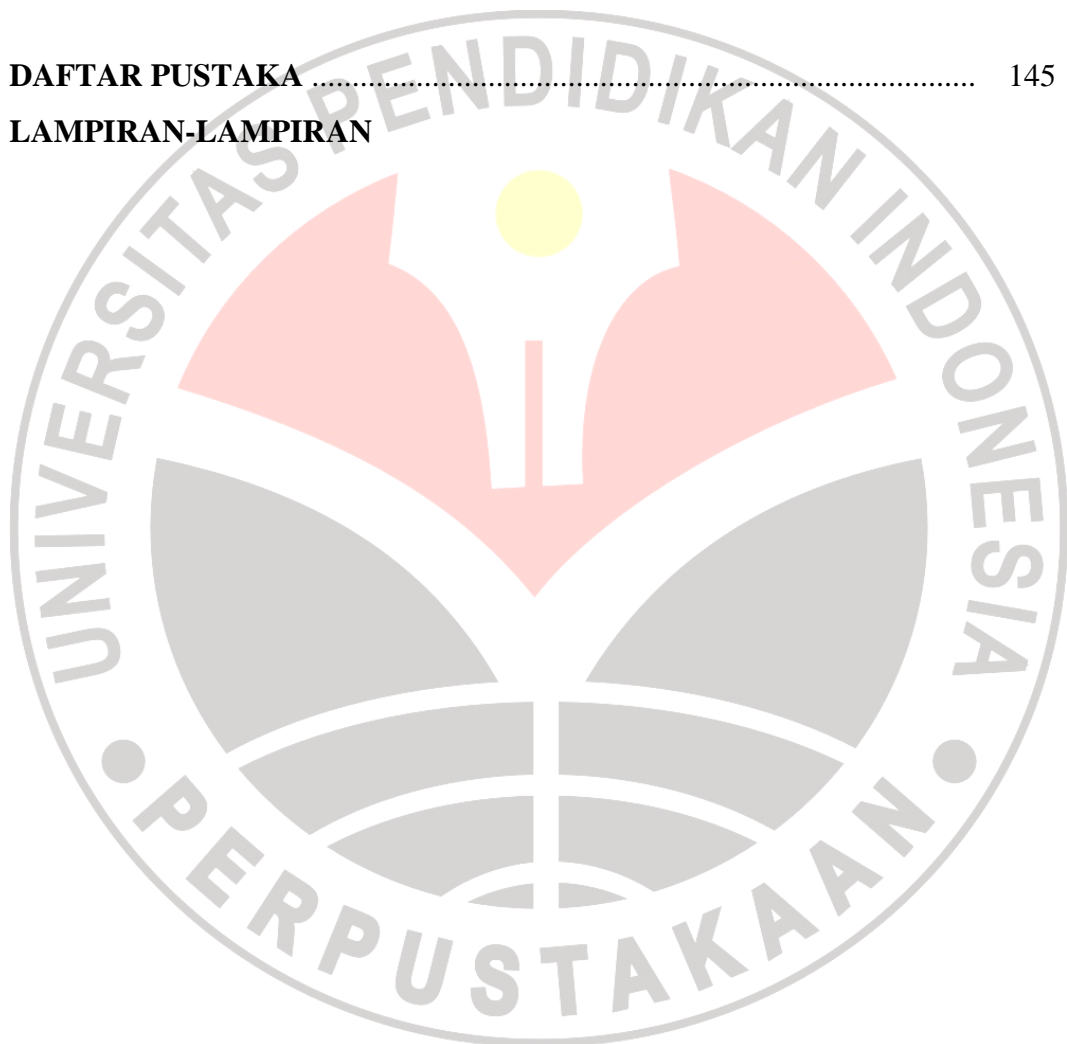
7. Dampak Kepuasan Siswa terhadap Prestasi Siswa	132
--	-----

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	138
B. Saran	139
C. Rekomendasi	143

DAFTAR PUSTAKA	145
-----------------------------	-----

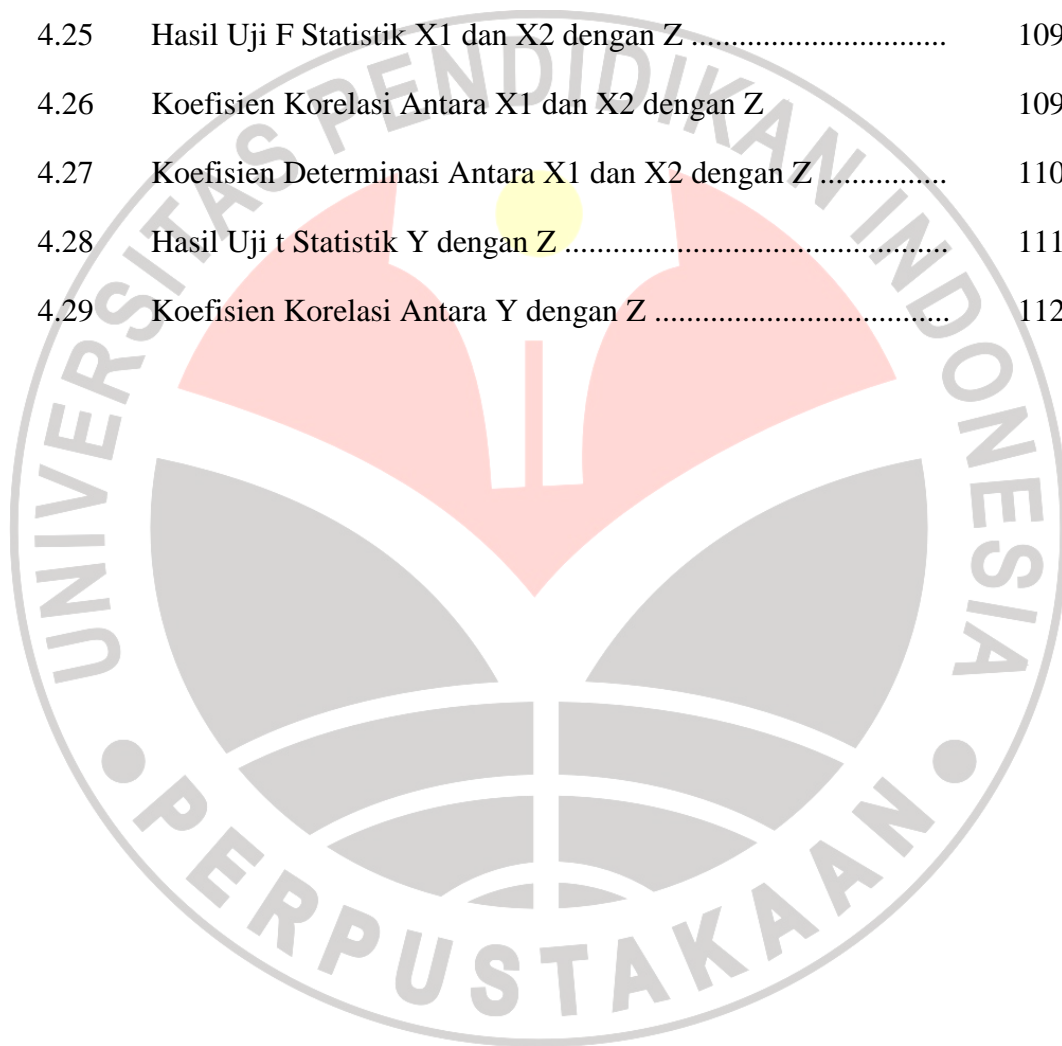
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Human Development Index Indonesia Diantara Negara-Negara Asean Tahun 2008	4
3.1 Operasional Variabel	71
3.2 Proporsional Alokasi Sampel	76
4.1 Perencanaan (<i>Plan</i>)	83
4.2 Pelaksanaan (<i>Do</i>)	84
4.3 Pemeriksaan (<i>Check</i>)	85
4.4 Tindakan Nyata (<i>Act</i>)	86
4.5 Berorientasi Mutu	88
4.6 Fokus Kepada Pelanggan	89
4.7 Inovasi	90
4.8 Tanggung Jawab	91
4.9 Kerja Tim	92
4.10 Pelayanan Akademik	93
4.11 Pelayanan Non Akademik	94
4.12 Prestasi Akademik	96
4.13 Prestasi Non Akademik	97
4.14 Hasil Uji t Statistik X1 dengan Y	99
4.15 Koefisien Korelasi Antara X1 dengan Y	100
4.16 Hasil Uji t Statistik X2 dengan Y	101
4.17 Koefisien Korelasi Antara X2 dengan Y	102
4.18 Hasil Uji F Statistik X1 dan X2 dengan Y	103
4.19 Koefisien Korelasi Antara X1 dan X2 dengan Y	103

4.20	Koefisien Determinasi Antara X1 dan X2 dengan Y	104
4.21	Hasil Uji t Statistik X1 dengan Z	105
4.22	Koefisien Korelasi Antara X1 dengan Z	106
4.23	Hasil Uji t Statistik X2 dengan Z	107
4.24	Koefisien Korelasi Antara X2 dengan Z	108
4.25	Hasil Uji F Statistik X1 dan X2 dengan Z	109
4.26	Koefisien Korelasi Antara X1 dan X2 dengan Z	109
4.27	Koefisien Determinasi Antara X1 dan X2 dengan Z	110
4.28	Hasil Uji t Statistik Y dengan Z	111
4.29	Koefisien Korelasi Antara Y dengan Z	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Kerangka Berpikir	13
2.1	Siklus Deming	28
2.2	Kegiatan Perbaikan di Antara Siklus SDCA dan PDCA	29
2.3	Konsep Manajemen Sistem Industri Modern	37
3.1	Disain Variabel Penelitian	68
3.2	Struktur Hubungan Antar Variabel Penelitian	78
3.3	Hubungan Antar Variabel X1 dan X2 dengan Y	78
3.4	Hubungan Antar Variabel X1 dan X2 dengan z	79
3.5	Hubungan Antar Variabel Y dengan Z	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Instrumen Penelitian
- Lampiran 2 Data Awal
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Data Mentah
- Lampiran 5 Frekuensi
- Lampiran 6 Output SPSS
- Lampiran 7 Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 8 Ijin Penelitian
- Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukukan Penelitian

