

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Anggapan Dasar	8
F. Hipotesis Penelitian	9
G. Kerangka Berfikir	11
H. Metodologi Penelitian	12
1. Metode Penelitian	12
2. Teknik Pengumpulan Data	12
I. Lokasi, Populasi, dan Sampel	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 17
A. Pelayanan Bermutu	17
1. Konsep Dasar Pelayanan Bermutu	17
2. Karakteristik Mutu	19
3. Standar Mutu	20
4. Dimensi Mutu	21
5. Mutu Terpadu (Total Quality)	23

6. Total Quality Management (TQM).....	24
7. TQM Dalam Pendidikan.....	27
8. Implementasi TQM Dalam Pendidikan.....	29
9. Prinsip Pelayanan Bermutu.....	31
10. Indikator dan Karakteristik Pelayanan	33
11. Standar Pelayanan.....	34
12. Kepuasan Pelanggan	36
13. Mendesain Sistem Mutu Dalam Pendidikan	39
14. Standar Mutu Pelayanan Pendidikan	42
B. Prestasi Belajar	43
1. Pengertian Belajar	43
2. Pengertian Prestasi Belajar	46
3. Belajar Sebagai Perubahan Perilaku.....	51
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Belajar.....	54
5. Fase dan Teknik yang Efektif dalam Belajar.....	64
6. Prinsip-Prinsip Belajar.....	69
C. Pelayanan Bermutu dan Prestasi Belajar Siswa.....	71
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	74
A. Definisi Operasional	74
B. Populasi dan Sampel	77
1. Populasi Penelitian	77
2. Sampel Penelitian	80
C. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	82
1. Metode Penelitian	82
2. Teknik Pengumpulan Data	83
D. Teknik Pengolahan Data	94
1. Seleksi Angket	94
2. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	95
3. Uji Normalitas Distribusi data	96
4. Menguji Hipotesis Penelitian	97

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	100
A. Hasil Penelitian	100
1. Pelayanan Bermutu Oleh Guru di SMKN 11 Bandung.....	100
2. Prestasi Belajar di SMKN 11 Bandung.....	105
3. Pengaruh Pelayanan Bermutu Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMK Negeri 11 Bandung.....	107
B. Pembahasan Hasil Penelitian	112
1. Pelayanan Bermutu Oleh Guru di SMKN 11 Bandung.....	112
2. Prestasi Belajar di SMKN 11 Bandung.....	123
3. Pengaruh Pelayanan Bermutu Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMK Negeri 11 Bandung.....	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
1. Kesimpulan.....	127
2. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN-LAMPIRAN	