

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
1. Tujuan Umum	10
2. Tujuan Khusus	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Struktur Organisasi Skripsi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan	12
a. Pengertian Mutu dan Manajemen Mutu.....	12
b. Manajemen Mutu Terpadu.....	15
c. Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan	19
2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	24
a. Sistem Manajemen Mutu	24
b. ISO 9001:2008.....	25
c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	27
d. Perkembangan Sistem Manajemen ISO 9001	38
e. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	43
f. Langkah-Langkah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	68
3. Kualitas Kinerja Mengajar Widyaiswara.....	70
a. Pengertian Kualitas Kinerja.....	70
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	75
c. Pengertian Widyaiswara	76
d. Kompetensi Widyaiswara.....	76
e. Peran Widyaiswara	78
f. Kualitas Widyaiswara.....	79
g. Kinerja Mengajar Widyaiswara.....	80
h. Prosedur, Wewenang dan Tanggung Jawab Widyaiswara.....	81

4. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Kinerja Mengajar Widyaiswara.....	83
B. Kerangka Pemikiran.....	84
C. Hipotesis Penelitian.....	86
BAB III METODE PENELITIAN.....	87
A. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	87
1. Lokasi Penelitian.....	87
2. Populasi.....	87
3. Sampel.....	87
B. Desain Penelitian.....	88
C. Metode Penelitian.....	89
1. Metode Deskriptif	89
2. Pendekatan Kuantitatif.....	90
3. Studi Dokumentasi.....	90
D. Definisi Operasional.....	90
1. Pengaruh.....	91
2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	91
3. Kualitas Kinerja Mengajar	92
E. Instrumen Penelitian.....	92
F. Proses Pengembangan Instrumen.....	94
1. Uji Validitas Instrumen	95
2. Uji Reliabilitas Instrumen	99
G. Teknik Pengumpulan Data.....	101
H. Analisis Data	103
1. Seleksi Data.....	103
2. Penghitungan Kecenderungan Umum Skor Responden dari Masing-Masing Variabel dengan Rumus (WMS).....	104
3. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku untuk Setiap Variabel	105
4. Uji Normalitas Distribusi Data	106
5. Menguji Hipotesis Penelitian	108
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	112
A. Hasil Penelitian	112
1. Seleksi Data.....	112
2. Klasifikasi Data.....	113
3. Hasil Pengolahan Data	113
a. Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-rata.....	114
b. Hasil Pengubahan Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	131
c. Hasil Uji Normalitas Distribusi Data Variabel Penelitian	132
d. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	135
B. Pembahasan Hasil Penelitian	138
1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	139

2. Kualitas Kinerja Mengajar Widyaiswara	141
3. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Kinerja Mengajar Widyaiswara	145
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	148
A. Kesimpulan	148
B. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	154

