

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### PERNYATAAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Struktur Organisasi Skripsi.....	9

### BAB II KAJIAN TEORITIS, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Teori.....	12
1. Konsep Kepuasan Siswa.....	12
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Konsep Mutu Layanan dalam Pendidikan.....	19
4. Model SERVQUAL.....	23
5. Definisi Pembelajaran.....	27
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembelajaran.....	29
7. Konsep Mutu Layanan Pembelajaran.....	37
8. Dimensi Mutu Layanan.....	38
9. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	43
B. Penelitaian Terdahulu.....	51
C. Kerangka Berpikir.....	56
D. Hipotesis Penelitian.....	59

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	60
B. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	64
1. Metode Deskriptif.....	64
2. Pendekatan Kuantitatif.....	65
3. Studi Kepustakaan.....	66
C. Definisi Operasional.....	66
1. Studi Komparatif.....	67
2. Mutu Layanan Pembelajaran.....	67
3. Kepuasan Siswa.....	68
4. Sekolah Bersertifikat ISO dan Tidak Bersertifikat ISO.....	69
D. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.....	70
1. Lokasi Penelitian.....	70
2. Populasi.....	70
3. Sampel.....	71
E. Instrumen Penelitian.....	73
F. Proses Pengembangan Instrumen.....	77
1. Pengujian Validitas.....	78
2. Pengujian Realibilitas.....	81
G. Teknik Pengumpulan Data.....	83
H. Analisis Data.....	83
1. Seleksi Data.....	84
2. Klasifikasi Data.....	84
3. Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden berdasarkan WMS.....	85
4. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	86
5. Uji Normalitas Data.....	87
6. Uji Hipotesis Komparasi.....	89

### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

A. Prosedur Pengolahan Data.....	93
1. Pengumpulan Data.....	93
2. Seleksi Data.....	93

3. Klasifikasi Data .....	94
B. Penyajian Hasil Pengolahan Data .....	94
1. Mengukur Kecenderungan Umum Skor Responden dengan Menggunakan WMS .....	95
2. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	105
3. Uji Normalitas .....	109
4. Uji Hipotesis Komparasi.....	112
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	113
1. Gambaran Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO .....	113
2. Gambaran Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Tidak Bersertifikat ISO .....	119
3. Komparasi Kepuasan Sisa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO dan Tidak Bersertifikat ISO.....	124
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	129
B. Implikasi .....	131
C. Rekomendasi.....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1	Alternatif Pengukuran <i>Derived Satisfaction</i> .....	18
2.2	ISO 9000 ~ Sebuah terjemahan untuk pendidikan.....	44
2.3	Penelitian Terdahulu.....	51
3.1	Jumlah Populasi Penelitian.....	71
3.2	Persebaran sampel pada masing-masing angkatan dan jenis Kelamin.....	73
3.3	Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	74
3.4	Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban.....	77
3.5	Hasil Perhitungan Uji Validitas Masing-Masing Item Pernyataan.....	79
3.6	Item yang dihilangkan.....	80
3.7	Hasil Perhitungan Uji Realibilitas.....	82
3.8	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	86
4.1	Jumlah Angket yang Berkumpul.....	93
4.2	Jumlah Angket yang Dapat Diolah.....	94
4.3	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	95
4.4	Hasil Perhitungan WMS Variabel $X_1$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO).....	96
4.5	Hasil Perhitungan WMS Variabel $X_2$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Tidak Bersertifikat ISO).....	99
4.6	Perbedaan Kecenderungan Umum Variabel $X_1$ dan $X_2$ .....	103
4.7	Skor Mentah Variabel $X_1$ .....	105
4.8	Skor Baku Variabel $X_1$ .....	106
4.9	Skor Mentah Variabel $X_2$ .....	107
4.10	Skor Baku Variabel $X_2$ .....	108
4.11	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel $X_1$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah ISO).....	110

4.12 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel $X_2$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Non ISO).....	111
--	-----

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Konseptual SERVQUAL	24
2.2	Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	46
2.3	Kerangka Pikir Penelitian.....	57
3.1	Desain Penelitian.....	62
4.1	Grafik Perbedaan Variabel $X_1$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah ISO) dan $X_2$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah NonISO).....	104
4.2	Grafik Perbedaan Tiap Indikator Variabel $X_1$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah ISO) dan $X_2$ (Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Non ISO).....	104
4.3	Grafik Normal Plot Data Kepuasan Siswa Pada Sekolah ISO.....	110
4.4	Grafik Normal Plot Data Kepuasan Siswa Pada Sekolah Non ISO....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-kisi Instrumen Penelitian dan Instrumen Penelitian .....	138
Lampiran 2	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen .....	144
Lampiran 3	Mengukur KecenderunganUmum Responden .....	153
Lampiran 4	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku .....	163
Lampiran 5	Uji Normalitas Data.....	173
Lampiran 6	Uji Hipotesis Komparasi.....	176
Lampiran 7	Surat-surat Penelitian dan Lembar Bimbingan .....	181
Lampiran 8	Tabel Distribusi.....	203
	Riwayat Hidup Penulis.....	207