

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. .....	Ru
musan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
1. ....	Tuj
uan Umum .....	8
2. Tujuan Khusus .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Struktur Organisasi .....	9

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

A. Kajian Pustaka	
1. Konsep Dasar Komunikasi	
a. Pengertian Komunikasi .....	11
b. Proses Komunikasi .....	13
c. Tujuan dan Manfaat Komunikasi.....	19
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	20
e. Hambatan Komunikasi .....	21
f. Komunikasi Afektif .....	24
2. Konsep Dasar Komitmen	
a. Pengertian Komitmen .....	26
b. Bentuk Komitmen .....	28
c. Proses Terbentuknya Komunikasi .....	29
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen .....	33
3. Penerapan ISO 9001:2008 di Sekolah .....	34
B. Penelitian Terdahulu .....	35

C. Kerangka Pemikiran .....	37
D. Hipotesis Penelitian .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	40
B. Partisipan .....	42
C. Populasi dan Sampel .....	43
D. Metode Penelitian .....	47
E. Definisi Operasional .....	48
F. Instrumen .....	49
G. Prosedur Penelitian .....	60
H. Analisis Data .....	63

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

A. Pengolahan Data .....	76
1. Seleksi Data .....	76
2. ....	Kla
sifikasi Data .....	76
3. Penyajian Hasil Pengolahan Data .....	78
a. Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden masing –masing Variabel dengan Menggunakan Rumus WMS .....	78
b. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Untuk Setiap Variabel.....	91
c. Uji Normalitas Distribusi Data .....	92
d. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	94
1).....	Uji
Koefisien Korelasi .....	94
2).....	Uji
Koefisien Determinasi .....	95
3).....	Uji
Signifikansi .....	96
4).....	An
alisis Regresi Sederhana .....	97
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. ....	Ga
mbaran Kemampuan Komunikasi Kepala Sekolah di SMK Negeri Kota Bandung .....	100
2. Gambaran Komiten Guru dalam Menerapkan ISO 9001:2008 .....	103
3. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Kepala Sekolah terhadap Komitmen Guru dalam Menerapkan ISO 9001:2008 .....	106

<b>BAB V KESIMPULAN , IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	108
B. Implikasi .....	109
C. Rekomendasi .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>116</b>