

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat/Signifikansi Penelitian.....	10
E. Struktur Organisasi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Konsep Manajemen Mutu dalam Pendidikan.....	12
1. Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>).....	13
2. Sejarah ISO (<i>International Organization for Standardization</i>).....	15
3. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.....	17
4. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	23
B. Konsep Mutu Layanan Pembelajaran.....	23
1. Mutu Pembelajaran.....	23
2. Mutu Layanan (<i>Service Quality</i>).....	25
3. Mutu Layanan Pembelajaran.....	26
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Pembelajaran.....	35
5. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Implementasi Mutu Layanan Pembelajaran.....	36
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	38

D. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Desain Penelitian.....	41
B. Partisipan.....	46
C. Populasi dan Sampel.....	46
D. Instrumen Penelitian.....	50
E. Prosedur Penelitian.....	63
F. Analisis Data.....	65
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Temuan.....	77
1. Pengumpulan Data.....	77
2. Seleksi Data.....	78
3. Klasifikasi Data.....	78
4. Hasil Pengolahan Data.....	79
5. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	101
B. Pembahasan.....	107
1. Gambaran Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.....	107
2. Gambaran Mutu Layanan Pembelajaran Pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.....	120
3. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.....	129
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	133
A. Simpulan.....	133
B. Implikasi.....	135
C. Rekomendasi.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	139