

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Struktur Organisasi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian Teori	11
1. Konsep Manajemen Mutu	11
a. Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>).....	12
b. Sejarah ISO (<i>International Organization for Standardization</i>).....	15
c. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008	17
d. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	21
2. Konsep Dasar Kinerja	22
a. Definisi Kinerja	22
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	23
c. Indikator Kinerja	26
d. Penilaian Kinerja	28

B. Kerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Partisipan	36
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi Penelitian	36
2. Sampel Penelitian	38
D. Instrumen Penelitian	39
1. Teknik Pengumpulan Data	41
2. Definisi Operasional dan Kisi-Kisi	42
3. Skala Pengukuran	49
4. Uji Instrumen	50
a. Uji Valliditas Instrumen	51
b. Uji Reliabilitas Instrumen	54
E. Prosedur Penelitian	56
F. Analisis Data	57
1. Seleksi Data	57
2. Klasifikasi Data	57
3. Pengolahan Data	58
a. Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden	58
b. Uji Normalitas dan Distribusi Data	59
c. Uji Hipotesis Penelitian	61
4. Analisis Regresi	65
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Temuan Penelitian	67
1. Seleksi Data	67
2. Pengklasifikasian Data	68
3. Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden	69
a. Uji Kecenderungan Umum Variabel X	69
b. Uji Kecenderungan Umum Variabel Y	80
4. Uji Normalitas Distribusi Data	87

a. Distribusi Data Variabel X	88
b. Distribusi Data Variabel Y	88
5. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	89
a. Analisis Koefisien Korelasi	89
b. Koefisien Determinasi	89
c. Uji Signifikansi Korelasi	90
d. Analisis Regresi	91
B. Pembahasan Hasil Penelitian	93
1. Gambaran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung	93
2. Gambaran Mutu Kinerja Pegawai pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung	100
3. Gambaran Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Mutu Kinerja Pegawai pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung	104
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	108
A. Kesimpulan	108
B. Implikasi	110
C. Rekomendasi	111
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Isi dan Kegunaan dari Keempat Seri ISO	16
Tabel 3.1	Jumlah Populasi	37
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	44
Tabel 3.3	Tabel Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel X	52
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Y	53
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 3.7	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	58
Tabel 3.8	Tolok Ukur Koefisien Korelasi	62
Tabel 4.1	Rekapitulasi Seleksi Data	68
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan Kecenderungan Variabel X	69
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Kecenderungan Variabel Y	80
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X	88
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y	88
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Uji Korelasi	89
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	90
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	91
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Koefisien Regresi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2	Data Kepuasan Pelanggan SMM ISO.....	7
Gambar 2.1	Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses	20
Gambar 2.2	Kerangka Pikir Penelitian	31
Gambar 2.3	Skema Hipotesis Penelitian	32
Gambar 3.1	Desain Penelitian	34
Gambar 4.1	Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel X	71
Gambar 4.2	Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel Y	82
Gambar 4.3	Persamaan Garis Regresi	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Administrasi Penelitian
Lampiran 2	Kisi-kisi Instrumen dan Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Pengolahan dan Analisis Data
Lampiran 5	Tabel Statistik
Lampiran 6	Riwayat Hidup