

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
ABSTACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Struktur Organisasi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Konsep Mutu.....	12
B. Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM)	13
C. Sejarah Singkat Perkembangan TQM.....	14
D. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya	16
E. Prinsip Utama dan Unsur Pokok dalam TQM	17
F. Konsep <i>Total Quality Management</i> dalam Pendidikan	22
G. Konsep <i>Soft Total Quality Management</i>	22
1. Komitmen Kepala Sekolah (<i>Top Management Commitment</i>)	23
2. Penghargaan dan Pengakuan Prestasi (<i>Reward and Recognition</i>)	27
3. Pendidikan dan Pelatihan (<i>Education and Training</i>)	28
4. Pemberdayaan (<i>Empowerment</i>)	29
5. Fokus Pada Pelanggan (<i>Customer Focus</i>)	32
H. Penelitian Terdahulu	33

I. Kerangka Berpikir.....	34
J. Hipotesis Penelitian	39
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	40
B. Partisipan Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi	43
2. Sampel Penelitian	43
D. Instrumen Penelitian.....	45
1. Variabel Penelitian dan Sumber Data Penelitian.....	45
2. Teknik Pengukuran Variabel Penelitian	45
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	46
4. Proses Pengembangan Instrumen	51
a. Pengujian Validitas	51
b. Pengujian Reliabilitas	55
E. Prosedur Penelitian.....	57
F. Analisis Data	58
1. Seleksi Angket	60
2. Klasifikasi Data.....	60
3. Pengelolaan Data.....	61
a. Uji Kecenderungan Umum Skor Responden dari Masing- Masing Variabel dengan Rumus <i>Weight Means Score</i> (WMS)	61
b. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	62
c. Uji Normalitas Distribusi Data	63
4. Uji Hipotesis Komparasi	64
a. Uji Homogenitas Varians	64
b. Uji T atau T-Test	66
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan	67
1. Seleksi Data	67
2. Klasifikasi Data.....	68

3. Hasil Pengolahan Data	68
a. Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata (<i>Weight Means Score</i>)..	68
1) Deskripsi Kecenderungan Umum Skor Responden Variabel X ₁ (Implementasi <i>Soft TQM</i> pada SMA Negeri)	69
2) Deskripsi Kecenderungan Umum Skor Responden Variabel X ₂ (Implementasi <i>Soft TQM</i> pada SMK Negeri)	74
3) Deskripsi Perbedaan Kecenderungan Umum Variabel X ₁ (Implementasi <i>Soft TQM</i> pada SMA Negeri) dan Variabel X ₂ (Implementasi <i>Soft TQM</i> pada SMK Negeri)	78
b. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	79
1) Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku pada Variabel X ₁	80
2) Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku pada Variabel X ₂	82
c. Uji Normalitas Distribusi Data	84
4. Hasil Uji Hipotesis Komparasi	87
a. Uji Homogenitas Varians.....	88
b. Uji T atau T-Test.....	88
B. Pembahasan Hasil Penelitian	89
1. Gambaran Implementasi <i>Soft Total Quality Management</i> pada SMA Negeri di Kota Bandung	90
a. Komitmen Kepala Sekolah (<i>Top Management Commitment</i>) ..	91
b. Penghargaan dan Pengakuan Prestasi (<i>Reward and Recognition</i>)	93
c. Pendidikan dan Pelatihan (<i>Training and Education</i>)	95
d. Pemberdayaan (<i>Empowerment</i>).....	96
e. Fokus pada Pelanggan (<i>Costumer Focus</i>).....	97

2. Gambaran Implementasi <i>Soft Total Quality Management</i> pada SMK Negeri di Kota.....	98
a. Komitmen Kepala Sekolah (<i>Top Management Commitment</i>) .	99
b. Penghargaan dan Pengakuan Prestasi (<i>Reward and Recognition</i>)	100
c. Pendidikan dan Pelatihan (<i>Training and Education</i>)	101
d. Pemberdayaan (<i>Empowerment</i>).....	102
e. Fokus pada Pelanggan (<i>Costumer Focus</i>).....	103
3. Komparasi Implementasi <i>Soft Total Quality Management</i> pada SMA dan SMK Negeri di Kota Bandung.....	104
 BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
A. Simpulan	118
B. Implikasi	119
C. Rekomendasi.....	120
DAFTAR PUSTAKA	123