

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
2.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	13
2.1.1 Pengertian Mutu.....	13
2.1.2 Dimensi Mutu.....	15
2.1.3 Pengertian Sistem Manajemen Mutu.....	16
2.1.4 Pengertian Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.....	18
2.1.5 Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008....	24
2.1.6 Persyaratan-Persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.....	26
2.2 Konsep Kepuasan.....	34
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	34
2.2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	36

	halaman
2.2.3 Konsep Peserta Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	43
2.2.4 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Peserta Diklat terhadap Mutu Pelayanan.....	45
2.3 Pengaruh Implementasi SMM ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Peserta Diklat.....	46
2.4 Penelitian Terdahulu.....	48
2.5 Kerangka Pemikiran.....	50
2.6 Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III DESAIN PENELITIAN.....	56
3.1 Objek Penelitian.....	56
3.2 Karakteristik Reponden.....	57
3.3 Metode Penelitian.....	59
3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	61
3.5 Sumber Data.....	66
3.6 Populasi Penelitian.....	67
3.7 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	68
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	71
3.8 Teknik Analisis Data.....	79
3.9 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	82
3.9.1 Uji Normalitas.....	82
3.9.2 Uji Homogenitas.....	83
3.9.3 Uji Linieritas.....	84
3.10 Pengujian Hipotesis.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	88
4.1 Hasil Penelitian.....	88
4.1.1 Gambaran Variabel Hasil Penelitian.....	88
4.1.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	105
4.1.3 Uji Hipotesis.....	110
4.2 Pembahasan.....	115
4.2.1 Gambaran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	115
4.2.2 Gambaran Kepuasan Peserta Diklat.....	117

halaman

4.2.3. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Peserta Diklat.....	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	
RIWAYAT HIDUP.....	



DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
1.1	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Peserta Diklat Setelah Sertifikasi ISO 9001:2008 Periode 1 Oktober s.d. 31 Desember 2012.....	3
2.1	Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 – Badan Standarisasi Nasional SNI ICS 03.120.10 (Sobana, 2011:22).....	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	47
3.1	Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
3.2	Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	57
3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	57
3.4	Operasional Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	61
3.5	Operasional Variabel Kepuasan Peserta Diklat.....	63
3.6	Populasi Peserta Jenis Diklat TK dan PLB PPPPTK TK dan PLB Bandung Periode Juli-Agustus 2013.....	67
3.7	Skala Penilaian Jawaban Angket.....	69
3.8	Jumlah Angket untuk Uji Coba.....	70
3.9	Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (X).....	73
3.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y).....	74
3.11	Contoh Format Tabel Perhitungan Varians Item dan Varians Total.....	77
3.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y.....	78
3.13	Kriteria Penafsiran Analisis Deskripsi.....	80
3.14	Contoh Format Tabel Distribusi Liliefors Test.....	82
3.15	Contoh Format Tabel Pembantu Perhitungan Uji Barlett.....	83
4.1	Kriteria Skala Penafsiran.....	87
4.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	88
4.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Peserta Diklat.....	98

Tabel	halaman
4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Data.....	106
4.5 Hasil Pengolahan Uji Homogenitas Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	107
4.6 Hasil Pengolahan Uji Homogenitas Variabel Kepuasan Peserta Diklat.....	107
4.7 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi.....	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar		halaman
1.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Peserta Diklat PPPPTK TK dan PLB Bandung Periode 1 Oktober s.d. 31 Desember Tahun 2012.....	4
2.1	Plan Do Check Action Edward Deming (Sobana, 2011:17).....	19
2.2	Interaksi dalam Perilaku Konsumen Kisser (Hasan (2008, 96).....	50
2.3	Kerangka Pemikiran.....	53
2.4	Model Kausalitas Kerangka Pemikiran.....	54
4.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	89
4.2	Tanggapan Responden terhadap Indikator Kelayakan.....	90
4.3	Tanggapan Responden terhadap Indikator Kecukupan.....	91
4.4	Tanggapan Responden terhadap Indikator Relevansi.....	92
4.5	Tanggapan Responden terhadap Indikator Efisiensi.....	93
4.6	Tanggapan Responden terhadap Indikator Keberlanjutan.....	94
4.7	Tanggapan Responden terhadap Indikator Selektivitas.....	95
4.8	Tanggapan Responden terhadap Indikator Produktivitas.....	96
4.9	Tanggapan Responden terhadap Indikator Efektivitas.....	97
4.10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Peserta diklat.....	99
4.11	Tanggapan Responden terhadap Indikator Realibility.....	100
4.12	Tanggapan Responden terhadap Indikator Responsive.....	101
4.13	Tanggapan Responden terhadap Indikator Empathy.....	102
4.14	Tanggapan Responden terhadap Indikator Assurance.....	103
4.15	Tanggapan Responden terhadap Indikator Tangibles.....	104