

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	
UCAPAN TERIMA KASIH	i
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	2
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	3
E. Tujuan Penelitian	3
F. Manfaat Penelitian	3
G. Struktur Organisasi Skripsi	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. SMK Pertanian Pembangunan Negeri Lembang	6
B. Swakarya	7
C. Pengertian Kinerja dan Penilaian Kinerja	14
D. Pengertian Kepuasan	16
E. <i>Focused Quality Management (FQM)</i>	17
F. Penelitian yang Relevan	20
G. Posisi Penelitian	21
H. Definisi Operasional	22
1. Swakarya	22
2. Kinerja	22
3. Kepuasan Pelanggan	22
4. <i>Focused Quality Management (FQM)</i>	23
I. Kerangka Berpikir	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	26
C. Instrumen Penelitian.....	26
D. Prosedur Penelitian.....	27
E. Validasi Instrumen	29
F. Analisis Data	29
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Temuan Penelitian	39
B. Pembahasan.....	42
1. Kinerja Pelaksanaan	42
2. Kepuasan Pelanggan.....	60
3. Upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelaksanaan dan Kepuasan Pelanggan Kegiatan Swakarya.....	64
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	72
A. Simpulan.....	72
B. Implikasi dan Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Keterangan Nilai Pemerangkatan dalam Nilai Dampak	31
Tabel 3. 2 Analisis Perhitungan Nilai Dampak	32
Tabel 3. 3 Analisis Perhitungan Jumlah Dampak	33
Tabel 3. 4 Analisis Perhitungan Kinerja Proses	34
Tabel 3. 5 Analisis Perhitungan Nilai Kesenjangan Kinerja Proses	35
Tabel 3. 6 Analisis Perhitungan Kesenjangan Terbobot	36
Tabel 3. 7 Penentuan Prioritas	37
Tabel 3. 8 Pembuatan Matrik Prioritas	38
Tabel 4. 1 Matrik Prioritas	40
Tabel 4. 2 Penentuan Prioritas	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Prosedur Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Grafik Analisis Melaksanakan Bimbingan.....	42
Gambar 4. 2 Grafik Analisis Melakukan Survei Pasar dan Survei Alat	44
Gambar 4. 3 Grafik Analisis Melakukan Analisa Usaha dan Berani Mengambil Resiko	46
Gambar 4. 4 Grafik Analisis Kerjasama dalam Pengadaan Bahan Baku.....	49
Gambar 4. 5 Grafik Analisis Disiplin dalam Kegiatan Produksi dan Sesuai dengan SOP	51
Gambar 4. 6 Grafik Analisis Tanggung Jawab dalam Penggunaan Alat TPHP di Laboratorium	53
Gambar 4. 7 Grafik Analisis Tanggung Jawab dalam Sanitasi dan Keamanan Pangan	54
Gambar 4. 8 Grafik Analisis Kerjasama dalam Pemasaran Produk	56
Gambar 4. 9 Grafik Analisis Inovasi dalam Diversifikasi Produk	58
Gambar 4. 10 Grafik Analisis Jumlah Dampak	59
Gambar 4. 11 Grafik Analisis Kinerja Proses	60
Gambar 4. 12 Grafik Analisis Kesenjangan Kinerja Proses	62
Gambar 4. 13 Grafik Analisis Kesenjangan Terbobot	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Guru.....	78
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Peserta Didik.....	81
Lampiran 3. Kisi-kisi Instrumen.....	84
Lampiran 4. Angket Penelitian.....	85
Lampiran 5. Lembar Validasi Angket.....	91
Lampiran 6. Data Angket Untuk Mengukur Kinerja.....	97
Lampiran 7. Data Angket Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	104
Lampiran 8. Format Penilaian Kegiatan Swakarya.....	106
Lampiran 9. Surat Balasan Izin Penelitian Dari Sekolah.....	107
Lampiran 10. Surat Keterangan Dari Sekolah.....	108
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	109