

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	6
1.3Tujuan Penelitian.....	7
1.4Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1Konsep Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1   Pengertian Kepuasan .....	8
2.1.2   Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3   Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.4   Indikator Kepuasan Pelanggan .....	12
2.2Konsep Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2008 ..	13
2.2.1   Pengertian Mutu .....	13
2.2.2   Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2008 .....	14
2.2.3   Karakteristik Sistem Manajemen Mutu .....	16

2.2.4	Persyaratan ISO 9001 :2008 .....	17
2.2.5	Prinsip ISO 9001 :2008 .....	19
2.2.6	Manfaat Implementasi ISO 9001 :2008 .....	23
2.2.7	Indikator Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	24
2.3	Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan Internal .....	24
2.4	Kerangka Pemikiran.....	26
2.5	Hipotesis .....	29
<b>BAB III</b>	<b>METODE DAN DESAIN PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1	Metode Penelitian.....	29
3.2	Desain Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
3.3	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	36
3.4	Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.5	Pengujian Persyaratan Teknik Analisis Data .....	44
3.6	Teknik Analisis Data .....	47
3.7	Pengujian Hipotesis.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	54
4.1.1	Deskripsi Variabel Hasil Penelitian.....	54
4.1.3	Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	64
4.1.4	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	66
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1	Simpulan.....	84

5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Hasil Pengolahan Kepuasan Pelanggan Internal SMKN 3 Bandung Tahun 2105 .....	3
Tabel 1.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal SMK Negeri 1 Bandung Tahun2015 .....	4
Tabel 1.3	Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal SMK Negeri 11 BandungTahun 2015 .....	4
Tabel 2. 1	Definisi Konseptual dan Operasional Kepuasan Pelanggan .....	9
Tabel 2. 2	Dimensi Kualitas Layanan untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry .....	13
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel (X) Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008.....	31
Tabel 3. 2	Operasionalisasi Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel 3. 3	Jumlah Populasi Penelitian.....	35
Tabel 3. 4	Penyebaran Proporsi Sampel.....	36
Tabel 3. 6	Jumlah Angket Uji Coba .....	38
Tabel 3. 7	Hasil Uji Coba Validitas Variabel (X)Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	40
Tabel 3. 8	Hasil Uji Coba Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 3. 9	Contoh Format Tabel Perhitungan Varians Item dan Varian Total	43
Tabel 3. 10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y .....	44
Tabel 3. 11	Kriteria Penafsiran Analisis Deskripsi .....	49
Tabel 4. 1	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2008 .....	55
Tabel 4. 2	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Pengembangan Sistem.....	55
Tabel 4. 3	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Tanggungjawab Manajemen .....	56

Tabel 4. 4	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Manajemen Sumber Daya .....	57
Tabel 4. 5	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Realisasi Layanan Pendidikan .....	58
Tabel 4. 6	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Perbaikan dalam Analisis dan Organisasi Pendidikan .....	59
Tabel 4. 7	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4. 8	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Relibilitas ..	60
Tabel 4. 9	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap .....	61
Tabel 4. 10	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Kepastian ..	62
Tabel 4. 11	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Empati .....	63
Tabel 4. 12	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Berwujud .	63
Tabel 4. 13	Hasil Uji Normalita Angket Penelitian.....	64
Tabel 4. 14	Hasil Uji Homogenitas .....	65
Tabel 4. 15	Hasil Uji Linieritas .....	66
Tabel 4. 16	Hasil Korelasi Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4. 17	Koefisien Regresi Sederhana.....	68
Tabel 4. 18	Uji Statistik (Uji T).....	70
Tabel 4. 20	Koefisien Determinasi .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal di SMK Negeri 3 Bandung Tahun 2015 .....	3
Gambar 2. 2	Definisi Mutu.....	14
Gambar 2. 3	Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	15
Gambar 2. 4	Siklus PDCA ( <i>Plan, Do, Check, Act</i> ) Deming Circle .....	18
Gambar 2. 5	Kerangka Berpikir .....	28
Gambar4.1	Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :208 .....	72
Gambar 4. 2	Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kepuasan Pelanggan .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Administratif.....	95
Lampiran 2	Angket Penelitian & Draft Wawancara .....	108
Lampiran 3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	116
Lampiran 4	Hasil Perhitungan Penelitian .....	122
Lampiran 5	Riwayat Hidup .....	123