

**No. Daftar FPEB : 436/UN40.A7.D1/P1/2020**

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU  
ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada  
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

**Fauzi Nugraha Kurnia**

**1604275**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2020**

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU  
ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**

Oleh :

**FAUZI NUGRAHA KURNIA**

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Fauzi Nugraha Kurnia  
Universitas Pendidikan Indonesia  
2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,  
fotocopy, atau cara lainnya tanpa seizin dari penulis.

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**FAUZI NUGRAHA KURNIA**

**1604275**

## **PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 3 BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 12 November 2020

Pembimbing Akademik



**Adman, S.Pd., M.Pd.**

NIP. 197404122001121002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



**Dr. Sambas Ali Muhidin., S.Pd., M.Si**

NIP. 197406272001121001

Fauzi Nugraha Kurnia, 2020

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN  
AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**ABSTRAK**  
**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO**  
**9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SMKN 3**  
**BANDUNG**

Oleh :

**Fauzi Nugraha Kurnia**  
**1604275**

Skripsi ini dibimbing oleh :

**Adman, S.Pd.,M.Pd**

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 3 Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap mutu layanan akademik di SMK Negeri 3 Bandung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif metode survei eksplanasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 2154 responden dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 436 responden. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengolahan data didapatkan gambaran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berada pada kategori hampir efektif, gambaran mutu layanan akademik berada pada kategori tinggi. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Mutu Layanan Akademik (Y).

**Kata Kunci :** *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Mutu Layanan Akademik*

Fauzi Nugraha Kurnia, 2020

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**ABSTRACT**  
**THE EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**  
**IMPLEMENTATION ISO 9001:2015 TOWARD QUALITY ACADEMIC**  
**SERVICES AT SMKN 3 BANDUNG**

By :  
**Fauzi Nugraha Kurnia**  
**1604275**

*The thesis is guided by :*  
**Adman, S. Pd., M. Pd**

*This research was conducted at SMK Negeri 3 Bandung. This study aims to determine the effect of the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system on the quality of academic services at SMK Negeri 3 Bandung. This research uses descriptive research and verification method of explanatory survey with data collection techniques using a questionnaire. The population in this study were 2154 respondents and the sample in this study was 436 respondents. And the data analysis technique used is simple linear regression. The results of data processing show that the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system is in the almost effective category, the description of the quality of academic services is in the high category. The results of the hypothesis test show that the implementation of the ISO 9001: 2015 (X) Quality Management System has a significant and positive effect on the quality of academic services (Y).*

**Keyword:** *Quality Management System Implementation ISO 9001:2015, Quality Academic Services*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
BERITA ACARA .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
1. BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Konsep Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	9
2.1.1 Pengertian Implementasi .....	9
2.1.2 Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	10
2.1.3 Prinsip - Prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 ..	13
2.1.4 Persyaratan – persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM )ISO 9001:2015 .....	16
2.1.5 Indikator Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	22
2.2 Mutu Layanan Akademik .....	23
2.2.1 Pengertian Mutu .....	23
2.2.2 Pengertian Layanan Akademik.....	24

Fauzi Nugraha Kurnia, 2020

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.2.3	Standar Layanan Akademik.....	26
2.2.4	Prinsip – prinsip Layanan Akademik .....	27
2.2.5	Indikator Mutu Layanan Akademik .....	27
2.3	Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Mutu Layanan Akademik .....	28
2.4	Penelitian Terdahulu.....	30
2.5	Kerangka Pemikiran .....	33
2.6	Hipotesis Penelitian .....	37
3.	<b>BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1	Objek Penelitian .....	38
3.2	Metode Penelitian .....	38
3.3	Desain Penelitian .....	39
3.3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	39
3.3.2	Populasi dan Sampel.....	48
3.3.3	Sumber Data .....	51
3.3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	51
3.3.5	Pengujian Instrumen Penelitian .....	54
3.3.6	Pengujian Prasyarat Analisis Data.....	61
3.3.7	Teknik Analisis Data .....	65
3.3.8	Pengujian Hipotesis .....	69
4.	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	72
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	72
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	76
4.1.3	Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	94
4.1.4	Pengujian Hipotesis .....	97
4.2	Pembahasan .....	99
4.2.1	Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	99
4.2.2	Analisis Mutu Layanan Akademik .....	101

4.2.3 Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Mutu Layanan Akademik .....	102
5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran .....	104
DAFTAR PUSTAKA .....	106



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kepuasan Pelanggan Internal di SMK Negeri 3 Bandung .....	5
Tabel 1.2 Data Kepuasan Pelanggan Eksternal (Siswa) di SMK Negeri 3 Bandung .....	6
Tabel 2.1 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu.....	16
Tabel 2.2 Kajian Empirik Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (Variabel X).....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel Mutu Layanan Akademik (Varibel Y).....	45
Tabel 3.3 Jumlah Tenaga Pendidik dan Tenaga Pendidikan.....	49
Tabel 3.4 Data Rekapitulasi Jumlah Peserta Didik Tahun Pelajaran 2019/2020..	49
Tabel 3.5 Kisi – Kisi Kuisoner Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	52
Tabel 3.6 Kisi – Kisi Kuisoner Mutu Layanan Akademik.....	52
Tabel 3.7 Pembobotan untuk Perhitungan Angket .....	54
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	57
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Layanan Akademik.....	58
Tabel 3.10 Hasil Uji Realibilitas.....	61
Tabel 3.11 Pola Pembobotan Variabel.....	66
Tabel 3.12 Rekapitulasi Bulir Setiap Variabel.....	66
Tabel 3.13 Ukuran Variabel Penelitian X dan Y .....	68
Tabel 4.1 Frekuensi dan Persentase Tanggapan Responden Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	76
Tabel 4.2 Kenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Sistem Manajemen Mutu.....	78
Tabel 4.3 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab Manajemen .....	80

Fauzi Nugraha Kurnia, 2020

*PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU  
LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.4	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Manajemen Sumber Daya .....	81
Tabel 4.5	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Realisasi Layanan Pendidikan .....	83
Tabel 4.6	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan .....	84
Tabel 4.7	Frekuensi dan Persentase Tanggapan Responden Variabel Mutu Layanan Akademik (Y).....	86
Tabel 4.8	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Realibility (Keandalan) .....	87
Tabel 4.9	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Responsiveness (Daya Tanggap).....	89
Tabel 4.10	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Assurance (Jaminan).....	90
Tabel 4.11	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Emphaty (Empati).....	91
Tabel 4.12	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangible (Penampilan Fisik).....	93
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	94
Tabel 4.14	Hasil Uji Homogenitas Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X) .....	95
Tabel 4.15	Uji Linieritas Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X) Terhadap Mutu Layanan Akademik (Y).....	96
Tabel 4.16	Regresi Sederhana Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X) Terhadap Variabel Mutu Layanan Akademik (Y) .....	98
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X) terhadap Variabel Mutu Layanan Akademik (Y).....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Rekapitulasi Angka Partisipasi Murni Tahun 2018-2020 .....	2
Gambar 2.1	Model struktur standard sesuai ISO 9001:2015 .....	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2.3	Model Kausalitas Variabel Penelitian.....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Sekolah Menengah Kejuruan 3 BandungDeskripsi Variabel Penelitian .....	75
Gambar 4.2	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X).....	77
Gambar 4.3	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Sistem Manajemen Mutu.....	79
Gambar 4.4	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab Manajemen .....	80
Gambar 4.5	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Manajemen Sumber Daya .....	82
Gambar 4.6	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Realisasi Layanan Pendidikan .....	83
Gambar 4.7	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan .....	85
Gambar 4.8	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Variabel Mutu Layanan Akademik (Y).....	86
Gambar 4.9	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Realibility (Keandalan) .....	88
Gambar 4.10	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Responsiviness (Daya Tanggap) .....	89
Gambar 4.11	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Assurance (Jaminan) .....	91

Gambar 4.12	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Emphaty (Empati).....	92
Gambar 4.13	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangible (Penampilan Fisik).....	93
Gambar 4.14	Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X).....	100
Gambar 4.15	Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Mutu Layanan Akademik (Y).....	101

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdurahman, Maman., Sambas, Ali Muhidin., dan Ating, S. (2017) *Dasar - Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Arbangi., Dakir., dan U. (2016) *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwan (2010). *Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: Alfabeta
- Efansyah, M. Noor., dan A. N. (2019) *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Industri Pengelohan*. Tangerang Selatan: Wana Aksara.
- Fattah, Nanang. (2012), *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Husein, U. (2011) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi II*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Jones, Gareth R. (2010) *Organizational Theory, Design, and Change*, Pearson Education, Inc: Prentice Hall
- Komariah, A., dan T. (2005) *Visionary Leadership Menuju Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. . (2010) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhidin, S.A., dan Sontani, T. . (2011) *Desain Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis bagi Dosen dan Mahasiswa*. Bandung: Karya Adika Utama.
- Mulsaya, H. . (2013) *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*: Alfabeta
- Nazir, M. (2005) *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Raco, J. (2010) *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sallis, E. (2010) *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: IRCiSoD.

Fauzi Nugraha Kurnia, 2020

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sopiatin, P. (2010) *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalih Indonesia.
- Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. (2014). *Kebijakan Publik dan Tranparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004) *Strategi Pemasaran edisi kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, H. (2014) *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, H. (2019) *Administrasi, Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.
- Wibowo (2016) *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

## **Jurnal**

- Angela, S.S., dan Suryadi, E. (2018) “Pengaruh Motif Internal dalam Pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2008) terhadap Kinerja Operasional Sekolah di SMK Negeri 1 Bandung,” 1(20), hal. 117–124.
- Fitri, Dian., dan Ismanto, Widodo. (2018) "Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dalam Peningkatan Mutu Produk dan Pelayanan serta Kepuasan Pelanggan di Pasar Internasional". 7(3). Hal. 421-433
- Hendri (2016) “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Rimbah,” *Jurnal Manajemen*, hal. 1–20.
- ISO (2007) “International Workshop Agreement IWA 2 Quality Management System - Guidelines for the application.”
- Juhana, Dudung., dan A. M. (2015) “Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung,” 9(2), hal. 1–15.
- Kemendikbud (2017) *Indikator Mutu dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*.
- Kumar, D. A., & Balakrishnan, V. (2011). "A Study on ISO 9001 Quality  
Fauzi Nugraha Kurnia, 2020  
**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Management System Certification - Reasons behind the Failure of ISO Certified Organization. 11(9)
- Malik, M. . (2010) “The Impact of Service Quality on Student Satisfaction in Higher Education Instutes of Punjab,” *Journal of Management Research*, 2(2), hal. 1–11.
- Martasubrata, Nadira., dan S. (2016) “Mutu Layanan Akademik sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa,” *Jurnal Pendidikan Manajemen perkantoran*, 1(1), hal. 136–143.
- Nurdiansyah, Harris., dan R. S. R. (2016) “Pengaruh Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra Pembayaran Online di PT Arindo Pratama Bandung,” 9(2), hal. 129–140.
- Pakpahan, S. P. (2004) “Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang Pelayanan Akademik dan non - akademik,” *Jurnal Pendidikan terbuka dan jarak jauh*, 5(1), hal. 47–58.
- Susanto, H. (2014) “Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), hal. 88–98.
- Syahrullah, Y., Febriani, A., dan Hulwani, B. . (2018) “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001:2015 dengan menggunakan pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi and Management System),” *Journal of Industrial Engineering and Management System*, 11(2).
- Taufik, Mhd. dan Isril. (2013). "Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa," *Jurnal Pemda*. 4(2).
- Ulfi, Mochamad ariful., Sudjimat., W. (2012) “Implementasi Quality Management System ISO 9001:2008 dalam Pembelajaran Produktif Keahlian Teknik Mesin dan Otomotif SMK,” *Teknologi dan Kejuruan*, 35(1), hal. 17–28.
- Wartuny, William R dan Shirly Lumeno. (2018) "Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 pada Kontraktor di Propinsi Papua Barat," *Jurnal Sipil Statik*, 6(8), hal. 579-588

**Tesis/Disertasi**

Maulana, A. (2011) *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Kantor Manajemen Mutu Institut Pertanian Bogor*. Institut Pertanian Bogor.

Supriyadi, E. (2012) *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 2 Sedayu Bantul*. Universitas Negeri Yogyakarta.

**Kebijakan**

Undang - Undang Sistem Pendidikan Nasional No 23 Tahun 2003