

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Asumsi.....	9
E. Hipotesis Penelitian .....	10
F. Metode Penelitian .....	11
G. Lokasi dan Sampel Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Konsep Penjaminan Mutu .....	14
1. Konsep Mutu Dalam Pendidikan .....	14
2. Pengertian Penjaminan Mutu .....	18
3. Komponen Penjaminan Mutu .....	21
B. Konsep Penjaminan Mutu Internal .....	23
1. Pengertian Penjaminan Mutu Internal .....	23
2. Tujuan Penjaminan Mutu Internal .....	26
3. Proses Penjaminan Mutu Internal .....	27
4. Monitoring dan Evaluasi Penjaminan Mutu Internal .....	28
5. Model Manajemen Mutu .....	30
C. Konsep Kinerja Pegawai .....	46
1. Pengertian Kinerja .....	46

2. Standar Kinerja .....	49
3. Karakteristik Kinerja Pegawai .....	50
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	52
D. Pengaruh Penjaminan Mutu Internal Terhadap Kinerja Pegawai .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
A. Definisi Operasional .....	59
B. Populasi dan Sampel .....	62
C. Metode Penelitian.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data.....	66
E. Teknik Pengolahan Data .....	81
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>91</b>
A. Hasil Penelitian .....	91
B. Pembahasan .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan .....	115
B. Rekomendasi .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>147</b>

## DAFTAR TABEL

2.1	Sumber Kinerja.....	53
3.1	Aspek Variabel Penelitian.....	60
3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	67
3.3	Alternatif Jawaban.....	70
3.4	Hasil Uji Coba Validitas Variabel X.....	72
3.5	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Y.....	74
3.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	75
3.7	Hasil Reliabilitas Variabel X.....	77
3.8	Hasil Reliabilitas Variabel Y.....	79
3.9	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	82
3.10	Penafsiran Klasifikasi Koefisien Korelasi.....	87
4.1	Skor Mentah Variabel X.....	90
4.2	Skor Baku Variabel X.....	90
4.3	Hasil Uji Normalitas Variabel X.....	91
4.4	Hasil Perhitungan WMS Variabel X.....	92
4.5	Skor Mentah Variabel Y.....	95
4.6	Skor Baku Variabel Y.....	96
4.7	Hasil Uji Normalitas Variabel Y.....	96
4.8	Hasil Perhitungan WMS Variabel Y.....	97
4.9	Hasil Perhitungan Analisis Korelasi .....	100

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kebijakan Nasional SPM PT.....	24
2.2	Model PDCA.....	30
2.3	Model Kaizen.....	33
2.4	Model ISO 9001-2000.....	35
2.5	Model QAFU AUN-QA.....	37
2.6	Model MBNQA.....	38
2.7	Model Dasar SPM-PT.....	43
2.8	Model Dasar SPM-PT.....	43
2.9	Sumber Daya Manusia PT.....	57
4.1	Distribusi Data Variabel X.....	101
4.2	Distribusi Data Variabel Y.....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kisi-kisi Penelitian.....	120
2.	Instrumen Penelitian.....	123
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	128
4.	Kecenderungan WMS.....	134
5.	Pengolahan Data.....	137
6.	Persuratan.....	147
7.	Tabel Penelitian.....	200

