

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR HAK CIPTA .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1. Konsep Manajemen Mutu Terpadu .....	13
2.1.1. Pengertian Mutu .....	13
2.1.2. Manajemen Mutu Terpadu .....	20
2.2. Konsep Inovasi .....	24
2.2.1. Karakteristik Inovasi .....	29
2.2.2. Tipe Keputusan Inovasi .....	34
2.2.3. Diskontinuansi Inovasi .....	36
2.3. Sistem manajemen mutu SMM ISO 9001:2000 .....	37
2.3.1. Prinsip-prinsip SMM ISO 9001:2000 .....	44
2.3.2. Implementasi SMM ISO 9001:2000 .....	47
2.3.3. Manfaat SMM ISO 9001:2000 .....	57
2.4. Konsep Kepuasan .....	58
2.5. Kerangka Berfikir .....	64
2.6. Hipotesis .....	67
BAB III METODE PENELITIAN .....	68
3.1. Lokasi dan Subjek Populasi .....	68
3.1.1. Lokasi, tempat dan waktu penelitian .....	68
3.1.2. Populasi dan sampel .....	68
3.2. Metode Penelitian .....	70
3.3. Desain penelitian .....	71
3.4. Definisi Operasional .....	73

Rita Darnila, 2012

Pengaruh Implementasi dan Karakteristik Inovasi SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Staf pada Inovasi SMM ISO 9001:2000 di LPMP Provinsi Kalimantan Barat

3.5. Instrumen Penelitian .....	74
3.6. Ujicoba Instrumen Penelitian .....	77
3.6.1. Uji validitas instrumen .....	78
3.6.2. Uji reliabilitas instrumen .....	85
3.7. Teknik Analisis Data .....	87
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	87
3.7.2. Analisis verifikatif .....	88
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>94</b>
4.1. Analisis Deskriptif .....	94
4.1.1. Gambaran umum responden penelitian .....	94
4.1.2. Gambaran karakteristik responden .....	95
4.1.3. Deskripsi variabel penelitian .....	103
4.2. Analisis Verifikatif .....	113
4.2.1. Uji asumsi .....	113
4.2.2. Analisis korelasi dan regresi .....	120
4.3. Pembahasan hasil penelitian .....	129
4.3.1. Gambaran implementasi inovasi SMM ISO 9001:2000 .....	129
4.3.2. Gambaran karakteristik inovasi SMM ISO 9001:2000 .....	132
4.3.3. Gambaran Kepuasan staf terhadap inovasi .....	133
4.3.4. Pengaruh implementasi terhadap kepuasan staf .....	135
4.3.5. Pengaruh karakteristik terhadap kepuasan staf .....	140
4.3.6. Pengaruh implementasi dan karakteristik terhadap kepuasan staf pada inovasi SMM ISO 9001:2000 .....	143
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>146</b>
5.1. Kesimpulan .....	146
5.2. Rekomendasi .....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>151</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>155</b>

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Hirarki konsep mutu .....	19
2.2. Paradigma proses keputusan inovasi .....	28
2.3. Roda Deming (Siklus PDCA) .....	43
2.4. Model Proses Sistem Manajemen Mutu .....	56
2.5. Paradigma Kerangka Pemikiran .....	66
2.6. Paradigma penelitian .....	67
3.1. Desain penelitian .....	72
4.1. Jumlah staf LPMP Provinsi Kalimantan Barat.....	96
4.2. Karakteristik responden berdasarkan bagian.....	98
4.3. Karakteristik responden berdasarkan pangkat/golongan.....	99
4.4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	100
4.5. Karakteristik responden berdasarkan pengalaman mengikuti diklat.....	101
4.6. Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan .....	102
4.7. Histogram variabel implementasi inovasi SMM 9001:2000.....	105
4.8. Perbandingan rata-rata skor dimensi variabel implementasi.....	106
4.9. Histogram variabel karakteristik inovasi SMM 9001:2000 .....	108
4.10. Perbandingan rata-rata skor dimensi variabel karakteristik .....	109
4.11. Histogram variabel kepuasan staf terhadap inovasi SMM 9001:2000	111
4.12. Perbandingan rata-rata skor dimensi variabel kepuasan.....	112
4.13. Hasil uji normalitas $X_1$ .....	115
4.14. Hasil uji normalitas $X_2$ .....	115
4.15. Hasil uji normalitas Y .....	116
4.16. Hasil uji linieralitas $X_1$ .....	117
4.17. Hasil uji linieralitas $X_2$ .....	118
4.18. Hasil uji linieralitas Y .....	118

Rita Darnila, 2012

Pengaruh Implementasi dan Karakteristik Inovasi SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Staf pada Inovasi SMM ISO 9001:2000 di LPMP Provinsi Kalimantan Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

## DAFTAR TABEL

2.1. Perbedaan mutu menurut Deming, Juran dan Crosby .....	15
3.1. Jumlah sampel penelitian .....	70
3.2. Kisi-kisi instrumen implementasi inovasi SMM ISO 9001:2000 .....	75
3.3. Kisi-kisi instrumen karakteristik inovasi SMM ISO 9001:2000 .....	76
3.4. Kisi-kisi instrumen kepuasan staf terhadap inovasi ISO 9001:2000 .....	77
3.5. Hasil uji validitas instrumen implementasi SMM ISO 9001:2000 .....	80
3.6. Hasil uji validitas instrumen karakteristik SMM ISO 9001:2000 .....	82
3.7. Hasil uji validitas instrumen kepuasan staf terhadap inovasi .....	84
3.8. Hasil uji reliabilitas .....	86
3.9. Tabel kriteria .....	88
3.10. Pedoman interpretasi koefisien korelasi .....	92
4.1. Jumlah staf LPMP Provinsi Kalimantan Barat .....	96
4.2. Karakteristik responden berdasarkan bagian .....	97
4.3. Karakteristik responden berdasarkan pangkat/golongan .....	99
4.4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	100
4.5. Karakteristik responden berdasarkan pengalaman mengikuti diklat .....	101
4.6. Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan .....	102
4.7. Distribusi frekuensi skor variabel implementasi .....	104
4.8. Deskripsi statistik variabel implementasi .....	104
4.9. Distribusi frekuensi skor variabel karakteristik .....	107
4.10. Deskripsi statistik variabel karakteristik .....	108
4.11. Distribusi frekuensi skor variabel kepuasan .....	110
4.12. Deskripsi statistik variabel kepuasan .....	111
4.13. Hasil uji normalitas .....	114
4.14. Hasil uji linieralitas .....	116

Rita Darnila, 2012

**Pengaruh Implementasi dan Karakteristik Inovasi SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Staf pada Inovasi SMM ISO 9001:2000 di LPMP Provinsi Kalimantan Barat**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.15. Hasil uji multikolinieralitas .....	119
4.16. Hasil uji heteroskedastisitas .....	120
4.17. Pedoman interpretasi koefisien korelasi .....	121
4.18. Hasil korelasi data penelitian antara variabel bebas dan terikat.....	121
4.19. Ringkasan model regresi $X_1$ terhadap Y.....	123
4.20. Hasil regresi parsial $X_1$ terhadap Y .....	123
4.21. Ringkasan model regresi $X_2$ terhadap Y.....	125
4.22. Hasil regresi parsial $X_2$ terhadap Y .....	126
4.23. Ringkasan model regresi $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y.....	128
4.24. Hasil regresi ganda $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y.....	129

Rita Darnila, 2012

Pengaruh Implementasi dan Karakteristik Inovasi SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Staf pada Inovasi SMM ISO 9001:2000 di LPMP Provinsi Kalimantan Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat ijin penelitian .....	154
Lampiran 2 Kisi-kisi instrumen penelitian .....	155
Lampiran 3 Instrumen penelitian.....	158
Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	167
Lampiran 5 Data hasil penelitian.....	174
Lampiran 6 Uji prasyarat .....	180
Lampiran 7 Pengujian hipotesis .....	187
Lampiran 8 Daftar riwayat hidup .....	193

Rita Darnila, 2012

Pengaruh Implementasi dan Karakteristik Inovasi SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Staf pada Inovasi SMM ISO 9001:2000 di LPMP Provinsi Kalimantan Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)