

## DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Isi Skripsi .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR GRAFIK .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Batasan Penelitian .....	16
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	16
1.4.1 Maksud Penelitian .....	16
1.4.2 Tujuan Penelitian .....	17
1.5 Kegunaan Penelitian .....	17

1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	17
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	18

## **BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

2.1 Kajian Pustaka .....	19
2.1.1 Audit .....	19
2.1.1.1 Pengertian Audit .....	19
2.1.1.2 Jenis Audit .....	19
2.1.1.3 Audit Operasional .....	20
2.1.2 Audit Internal .....	21
2.1.2.1 Pengertian Audit Internal .....	21
2.1.2.2 Tujuan dan Ruang Lingkup Audit Internal .....	21
2.1.3 Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Standar .....	22
2.1.3.1 Pengertian ISO 9001 .....	24
2.1.3.2 Prinsip ISO 9001:2008 .....	24
2.1.3.3 Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan Berdasarkan SNI ISO 9001:2008 .....	26
2.1.3.4 Penerapan ISO 9001:2008 di Lembaga Pendidikan.....	38
2.1.4 Audit Mutu Internal .....	38
2.1.4.1 Pengertian Audit Mutu Internal .....	39
2.1.4.2 Tujuan Audit Mutu Internal .....	39
2.1.4.3 Prinsip Audit Mutu .....	40
2.1.4.4 Manfaat Audit Mutu Internal .....	42

2.1.4.5 Panduan Kegiatan Audit Berdasarkan SNI 19-19011-2005	42
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan	51
2.1.5.1 Konsep Kualitas	51
2.1.5.2 Konsep Pelayanan	53
2.1.5.3 Kualitas Pelayanan	54
2.1.5.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	54
2.1.5.3.2 Model Kualitas Jasa	57
2.1.5.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	60
2.1.5.3.4 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ kepuasan pelanggan	73
2.1.6 Konsep Hubungan Audit Mutu Internal terhadap kualitas pelayanan Perguruan Tinggi	77
2.2 Kerangka Pemikiran	79
2.3 Hipotesis	85
<b>BAB III Obyek dan Metode Penelitian</b>	
3.1 Obyek Penelitian	86
3.2 Metode Penelitian	87
3.2.1 Desain Penelitian	88
3.2.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	89
3.2.2.1 Definisi Variabel	89
3.2.2.2 Operasionalisasi Variabel	94
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	97

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	101
3.2.5 Teknik Analisis Data .....	103
3.2.5.1 Uji Validitas .....	106
3.2.5.2 Uji Reliabilitas .....	108
3.2.5.3 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	109
3.2.5.4 Penetapan Hipotesis Statistik .....	109
3.2.5.5 Pemilihan Uji Hipotesis.....	110
3.2.5.6 Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	111

#### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

4.1 Hasil Penelitian .....	113
4.1.1 Tinjauan Umum Tentang Subyek Penelitian .....	113
4.1.1.1 Sejarah Singkat UPI .....	113
4.1.1.2 Visi dan Misi UPI .....	118
4.1.1.3 Unit Kerja UPI .....	119
4.1.2 Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	122
4.1.2.1 Pengujian Validitas Instrumen .....	123
4.1.2.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	126
4.1.2.3 Deskripsi Data Variabel X (Audit Mutu Internal) .....	127
4.1.2.3.1 Deskripsi Data Audit Mutu Internal Per Indikator .....	130
4.1.2.3.2 Deskripsi Data Variabel X (Audit Mutu Internal) .....	138
Secara Keseluruhan	
4.1.2.4 Deskripsi Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan .....	139
Perguruan Tinggi)	

4.1.2.4.1 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	142
Perguruan Tinggi Per Indikator dan Sub Indikator	
untuk 10 Unit Kerja di Lingkungan UPI	
4.1.2.4.2 Deskripsi Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan .....	186
Perguruan Tinggi) Secara Keseluruhan	
untuk 10 Unit Kerja di Lingkungan UPI	
4.1.2.4.3 Deskripsi Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) .....	190
untuk 10 Unit Kerja di Lingkungan UPI	
4.1.2.4.4 Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	191
4.1.2.4.4.1 Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS)..	192
4.1.2.4.4.2 Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu.....	196
Pengetahuan Alam (FPMIPA)	
4.1.2.5.4.3 Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni (FPBS).....	199
4.1.2.5.4.4 Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB).....	203
4.1.2.5.4.5 Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan (FPOK)..	206
4.1.2.5.4.6 Fakultas Pendidikan Teknik dan Kejuruan (FPTK).....	209
4.1.2.5.4.7 Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP).....	212
4.1.2.5.4.8 Sekolah Pascasarjana (SPS) .....	216
4.1.2.5.4.9 Kampus Daerah Cibiru .....	219
4.1.2.5.4.10 Kampus Daerah Sumedang .....	223
4.1.3 Pemilihan Tes Statistik dan Perhitungan .....	227
4.1.4 Uji Hipotesis .....	228
4.1.5 Koefisien Determinasi (KD) .....	230

4.2 Pembahasan .....	231
4.2.1 Audit Mutu Internal .....	231
4.2.2 Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi.....	233
4.2.3 Pengaruh Audit Mutu Internal Terhadap Kualitas .....	237

Pelayanan Perguruan Tinggi di Lingkungan UPI

**BAB V Simpulan dan Saran**

5.1 Simpulan .....	239
5.2 Saran .....	240
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	241
5.4 Implikasi Hasil Penelitian .....	242

Daftar Pustaka

Lampiran

