

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Lampiran</b>	
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1. Latar Belakang.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	7
3. Rumusan Masalah.....	7
4. Tujuan Penelitian .....	8
5. Manfaat Penelitian .....	8
6. Asumsi .....	8
7. Hipotesis .....	9
8. Metode Penelitian.....	10
9. Lokasi dan Sampel Penelitian.....	11
 <b>BAB II PERANAN AKREDITASI ISO DALAM LAYANAN AKADEMIK</b>	
1. Pendidikan di Sekolah Kejuruan.....	12
1.1 Konsep Sekolah Kejuruan.....	12
1.2 Tujuan Pendidikan Menengah Kejuruan.....	13
1.3 Kebijakan Pengembangan Pendidikan Kejuruan.....	15
2. Konsep Manajemen Mutu Dalam Pendidikan.....	20
3. Manajemen Mutu Terpadu (TQM).....	23
4. ISO .....	26
4.1 Peranan ISO9000 Dalam Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.....	29
4.2 Sistem Manajemen Mutu (SMM 9001:2000).....	31
4.3 Manfaat Menerapkan SMM ISO.....	35
5. Kepuasan .....	37
5.1 Konsep Kepuasan .....	37
5.2 Pengukuran Kepuasan.....	39

6. Layanan Akademik.....	40
6.1 Mutu Layanan (Service Quality).....	40
6.2 Layanan Akademik Siswa.....	42
6.3 Variabel Layanan Akademik.....	47
6.3.1 Layanan Orientasi Belajar.....	47
6.3.2 Layanan Kegiatan Pembelajaran.....	49
6.3.3 Layanan Bimbingan.....	51
6.3.4 Layanan Penilaian.....	51
6.3.5 Layanan Perpustakaan.....	52
6.4 Pengembangan Mutu Layanan Akademik.....	54
7. Peranan akreditasi ISO dalam layanan akademik.....	59

### **BAB III METODE PENELITIAN**

1. Metode Penelitian.....	63
2. Desain Penelitian.....	65
3. Definisi Operasional.....	66
4. Populasi.....	73
5. Sampel.....	74
6. Operasional Variabel.....	76
7. Teknik Pengumpulan Data.....	78
8. Instrumen Penelitian.....	83
9. Teknik Analisis Data.....	83
10. Validitas Test dan Uji Reliabilitas Butir Soal.....	84
10.1 Uji Validitas Test.....	84
10.2 Uji Reliabilitas Butir Soal.....	88
11. Normalitas Data.....	89

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Profil Sekolah.....	92
2. Persamaan Pada SMKN 5 dan SMKN 6.....	94
3. Gambaran Penelitian Faktor Tertimbang.....	95
4. Hasil Analisis Data.....	97
5. Analisis Statistik Hasil Tanggapan Siswa Terhadap Layanan Akademik.....	99
6. Perbedaan Kepuasan Siswa.....	107
7. Pembahasan.....	120

**BAB V Kesimpulan Dan Rekomendasi**

1. Kesimpulan.....136  
2. Rekomendasi.....139  
**Daftar Pustaka**.....144  
**Lampiran**.....147

