DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM..... i

MOTTO..... ii

PERSEMBAHAN..... iii

ABSTRAK..... iv

KATA PENGANTAR..... v

PERNYATAAN KEASLIN..... viii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah..... 8
C. Tujuan Masalah..... 9
D. Manfaat Penelitian..... 9
E. Batasan Penelitian..... 10
F. Defini Oprasional..... 11
G. Tinjauan Pustaka Terdahulu..... 15
H. Sistematika Pembahasan..... 16

BAB II : KAJIAN TEORI

A. SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
1. Pengertian Sistem..... 18
2. Pengertian Manajemen Mutu..... 21
3. Landasan Hukum dan Kebijakan..... 23
4. Prinsip Dasar Implementasi Mutu ISO..... 24
5. Pengertian ISO 9001:2008..... 26
6. Sejarah ISO 9001:2008..... 29
7. Persyaratan-persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9001:2008..... 32
8. Prinsip ISO 9001:2008 Dalam Dunia Pendidikan..... 33
9. Tujuan ISO 9001:2008..... 34
10. Manfaat ISO 9001:2008..... 34

B. KEPUASAN PESERTA DIDIK

1. Pengertian Kepuasan..... 36
2. Prinsip Dasar Kepuasan pelanggan..... 36
3. Menurut Para Ahli..... 37
4. Pelayanan..... 38
5. Pelanggan..... 41
6. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan..... 43

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 46
B. Lokasi dan Objek Penelitian..... 46
C. Variabel Penelitian..... 47
D. Hipotesis Penelitian..... 47
E. Populasi dan Sampel Penelitian..... 48
F. Teknik Pengumpulan Data..... 50
G. Instrumen Penelitian..... 53
H. Teknik Analisis Data..... 59

BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Sekolah
1. Profil Sekolah..... 63
2. Visi dan Misi SMK Antartika Surabaya..... 64
3. Jumlah Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan..... 65
4. Status Lahan Sekolah..... 65
5. Jumlah Peserta Didik..... 68
6. Prestasi SMK Antartika Surabaya..... 69

B. Penyajian Data dan Analisis Data
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Antartika Surabaya..... 70
2. Kepuasan Peserta Didik di SMK Antartika Surabaya..... 85
3. Hubungan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Antartika Surabaya..... 97

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V : KESIMPULAN

1. Kesimpulan..... 100
2. Saran..... 100

DAFTAR PUSTAKA..... 102

Lampiran-lampiran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-jenis ISO..... 34
Tabel 2.2 Kerangka Pikir Mengukur Kepuasan..... 48
Tabel 2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan..... 51
Tabel 3.1 Jumlah Responden Penelitian..... 56
Tabel 3.2 Skala Penilaian Jawaban Angket..... 59
Tabel 3.3 Blu Print Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008..... 62
Tabel 3.4 Kriteria Reliabilitas..... 65
Tabel 3.5 Blu Print Kepuasan Peserta Didik..... 66
Tabel 3.6 Interpretasi Product Moment..... 69
Tabel 4.1 Validitas Instrumen Uji Coba Pertama..... 86
Tabel 4.2 Reliabilitas Instrumen Uji Coba Pertama..... 87
Tabel 4.3 Validitas Instrumen Uji Coba Kedua..... 88
Tabel 4.4 Reliabilitas Instrumen Uji Coba Kedua..... 89
Tabel 4.5 Prosentasi Hasil Data Tentang Kebutuhab Siswa Yang di Penuhi..... 89
Tabel 4.6 Prosentase Hasil Data Tentang Guru Rajin Mengajar..... 90
Tabel 4.7 Prosentase Hasil Data Tentang Kepedulian Guru Terhadap Siswa..... 91
Tabel 4.8 Prosentase Hasil Data Tentang Perlakuan Guru Terhadap Peserta Didik..... 92
Tabel 4.9 Prosentase Hasil Data Tentang Keadaan Sarana Dan Prasarana..... 92
Tabel 4.10 Prosentase Hasil Data Tentang Guru Yang Sering

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berkomunikasi..... 93

Tabel 4.11 Prosentase Hasil Data Tentang Guru Yang Membimbing Peserta Didik..... 94

Tabel 4.12 Validitas Uji Coba Pertama..... 97

Tabel 4.13 Reliabilitas Instrumen Uji Coba Pertama..... 98

Tabel 4.14 Validitas Instrumen Uji Coba Kedua..... 99

Tabel 4.15 Reliabilitas Instrument Uji Coba Kedua..... 100

Tabel 4.16 Prosentase Hasil Data Tentang Ruang Kelas Sekolah..... 100

Tabel 4.17 Prosentase Hasil Data Tentang Ruang Kepala Sekolah.... 101

Tabel 4.18 Prosentase Hasil Data Tentang Ruang Guru..... 102

Tabel 4.19 Prosentase Hasil Data Tentang Perpustakaan..... 102

Tabel 4.20 Prosentase Hasil Data Tentang UKS..... 103

Tabel 4.21 Prosentase Hasil Data Tentang Ruang LAB..... 104

Tabel 4.22 Prosentase Hasil Data Tentang Bengkel..... 104

Tabel 4.23 Prosentase Hasil Data Tentang Mushollah..... 105

Tabel 4.24 Prosentase Hasil Data Tentang Lapangan Olahraga..... 105

Tabel 4.25 Product Moment..... 108

Tabel 4.26 Interpretasi Product Moment..... 109

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id