

**HARAPAN DAN REALITA MUTU LAYANAN YANG  
DIPERSEPSIKAN OLEH SISWA PADA PENERAPAN SISTEM  
MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI SMA NEGERI 1 SIDOARJO**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
FAJAR TAUFIK DWICHANDRA  
NIM: 041112085**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2015**

**SKRIPSI**

**HARAPAN DAN REALITA MUTU LAYANAN YANG  
DIPERSEPSIKAN OLEH SISWA PADA PENERAPAN  
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI SMA  
NEGERI 1 SIDOARJO**

**DIAJUKAN OLEH  
FAJAR TAUFIK DWICHANDRA  
NIM: 041112085**

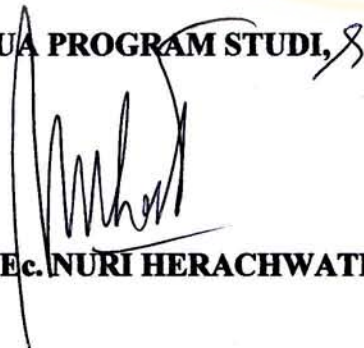
**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING,**



**Drs. HERMAWANTO, M.Sc., MBA.**

**TANGGAL** 7/8/2015 .....

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.**

**TANGGAL** 10/8/2015 .....

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Fajar Taufik Dwichandra, 041112085), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Juni 2015



Fajar Taufik Dwichandra

NIM.: 041112085

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan penulisan skripsi yang sederhana ini dengan judul **“Harapan dan Realita Mutu Layanan yang Dipersepsikan oleh Siswa dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo”**. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Airlangga Surabaya.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi petunjuk dan kemudahan penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ayahanda Sulistiyono, Ibunda Nikmatul Lailiyah yang telah menemani dan memberikan dukungan tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Alm Ibunda Ekawati Handayani. You are unforgettable, Mom!
4. Kakak Penulis, Ekanda Susaptyo Hidayat yang telah memberikan motivasi semangat tiada henti setiap saat dan salah satu figur panutan penulis dalam menjalani kehidupan.
5. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, S.E., M.Sc., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.



6. Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA. Selaku Ketua Departemen Manajemen dan Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
7. Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
8. Seluruh dosen pengajar konsentrasi Manajemen Operasi dan seluruh dosen pengajar di Departemen Manajemen Universitas Airlangga yang telah memberikan seluruh ilmu dan pengetahuan selama masa kuliah.
9. Seluruh Staf Departemen Manejemen serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang memberikan bantuan dan kemudahan dalam administrasi .
10. Bapak Drs. Sucipto, M.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah bidang sarana dan prasarana sekaligus Ketua Pelaksana ISO di SMA Negeri 1 Sidoarjo, Bapak Drs. Zainul Fanani, M.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah bidang hubungan masyarakat, dan Ibu Endah Puji A, S.Pd selaku Kepala T.U, seluruh guru-guru yang tidak dapat disebutkan semuanya yang telah mempermudah dan membantu penulis dalam mengambil data.
11. Seluruh keluarga besar penulis. Keluarga besar H. Soemito, keluarga besar Hj. Rotiah, keluarga besar H. Misdi Chamdani.
12. Sahabat terbaik, Marsa, Pandu, Ekik, Belor, Bagus, Sotong, Ega, Arsidana, Dimas, Nadya, dan Ervan.

13. Teman-teman Manajemen dan Manajemen 2011, Trisna, Andini, Dita, Gece, Vega, Alvin, dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
14. Mas dan Mbak di Rumah Usaha Mahasiswa (RUM), Mas Iqbal, Mas Irfan, Mas Dimas, Mbak Cacing, dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
15. Firdha N Pradivta, teman yang selalu ada kapanpun, terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah penulis selama ini. Cepet nyusul lulus ya!
16. Nuri Dwi Nastiti, terima kasih atas dukungannya selama ini.
17. Harun, Aziz, Dito, Hanif, Valery, Rara, Adel, dan Tia
18. Teman-teman KKN Pamolaan Ceria, Mbak Agustin, Mbak Wulan, Mbak Maya, Mas Nuky, Mas Irfan, Dwi, Xenine, Mira, Indira, Reny.
19. Teman-teman APN, Kak Elfrida, Kak Dean, Didi, Laddy.

Surabaya, 18 Juni 2015

Penulis