

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Definisi Kualitas	9
2.1.2 Definisi dan Karakteristik Jasa	10
2.1.3 Sistem Manajemen Mutu	12
2.1.3.1 ISO 9000.....	13
2.1.3.2 ISO 9001:2008.....	13
2.1.3.3 Prinsip Manajemen Mutu	14
2.1.3.4 Klausul ISO 9001:2008	18
2.1.3.5 Manfaat Penerapan ISO 9001:2008.....	18

2.1.3.6 Penerapan ISO 9001:2008 di Sekolah.....	18
2.1.3.7 Perbedaan Sekolah yang Bersertifikasi ISO 9001:2008 dan Tidak Bersertifikasi ISO 9001:2008	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Service Quality</i>).....	20
2.1.5 Perbaikan Kualitas	23
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	24
2.1.7 <i>Fishbone</i>	26
2.2 Penelitian Sebelumnya	28
2.3 Kerangka Berpikir	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data	31
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	32
3.5 Prosedur Penentuan Sampel	38
3.6 Validitas dan Realibilitas.....	40
3.6.1 Validitas Alat Ukur	40
3.6.2 Reliabilitas Alat Ukur	41
3.7 Teknik Analisis.....	41
3.8 Tahapan Penelitian	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Sekolah	44
4.1.1 Visi dan Misi SMA Negeri 1 Sidoarjo.....	45
4.1.2 Struktur Organisasi	47
4.1.3 ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo.....	48
4.1.3.1 Faktor – Faktor Pendukung Penerapan ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo	50
4.1.3.2 Faktor – Faktor Penghambat Penerapan ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo	50

4.1.3.3 Manfaat Penerapan ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo	51
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1 Data Identifikasi Responden	51
4.2.1.1 Tingkat Pendidikan Ayah	51
4.2.1.2 Tingkat Pendidikan Ibu	52
4.2.1.3 Pekerjaan Ayah.....	53
4.2.1.4 Pekerjaan Ibu	54
4.2.1.5 Jenis Kelamin	55
4.3 Validitas dan Realibilitas.....	56
4.3.1 Uji Validitas	56
4.3.2 Uji Realibilitas	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.4.1 Pengolahan dan Analisis Data.....	58
4.4.2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	62
4.4.3 Keterkaitan Atribut yang berada pada kuadran I dengan Prinsip Manajemen Mutu.....	66
4.4.4 Analisis Diagram <i>Cause and Effect</i>	67
4.4.4.1 Atribut Kepala Sekolah Bertanggung Jawab Terhadap Semua Kegiatan Sekolah	68
4.4.4.2 Atribut Kepala Sekolah Memberikan Teladan Bagi Seluruh Warga Sekolah	69
4.4.4.3 Atribut Guru Memiliki Metode Pembelajaran yang Inovatif.....	70
4.4.4.4 Atribut Keluhan Siswa Ditanggapi dengan Serius untuk Perbaikan Pelayanan Sekolah yang Berkelanjutan.....	72
4.4.4.5 Atribut Sekolah Memiliki Komitmen yang Kuat untuk Melakukan Evaluasi Atas Saran atau Keluhan yang Disampaikan oleh Siswa.....	73
4.4.4.6 Atribut Sekolah Melakukan Inovasi dan Melakukan Perbaikan dan Perubahan Secara Terarah.....	75

4.4.4.7 Atribut Kebijakan Sekolah Sesuai dengan Kebutuhan Warga Sekolah.....	76
4.4.5 Usulan Perbaikan Berdasarkan Matriks <i>Importance</i> <i>Performance Analysis</i>	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ayah	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ibu	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Ayah.....	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Ibu	54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Harapan dan Realita	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.8	Nilai Rata-Rata Harapan dan Realita Siswa	59
Tabel 4.9	Usulan Perbaikan Atribut Kepala Sekolah Bertanggung Jawab Terhadap Semua Kegiatan Sekolah.....	78
Tabel 4.10	Usulan Perbaikan Atribut Kepala Sekolah Memberikan Teladan Bagi Seluruh Warga Sekolah.....	79
Tabel 4.11	Usulan Perbaikan Atribut Guru Memiliki Metode Pembelajaran yang Inovatif.....	80
Tabel 4.12	Usulan Perbaikan Atribut Keluhan Siswa Ditanggapi dengan Serius untuk Perbaikan Pelayanan Sekolah yang Berkelanjutan.....	82
Tabel 4.13	Usulan Perbaikan Atribut Sekolah Memiliki Komitmen yang Kuat untuk Melakukan Evaluasi Atas Saran atau Keluhan yang Disampaikan oleh Siswa.....	83
Tabel 4.14	Usulan Perbaikan Atribut Sekolah Melakukan Inovasi dan Melakukan Perbaikan dan Perubahan Secara Terarah	84
Tabel 4.15	Usulan Perbaikan Atribut Kebijakan Sekolah Sesuai dengan Kebutuhan Warga Sekolah	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Framework IPA.....	26
Gambar 2.2	Diagram <i>Fishbone</i>	28
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir	31
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Sidoarjo	48
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ayah	52
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ibu	53
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Ayah.....	54
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Ibu	55
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.7	<i>Importance Performance Analysis</i>	63
Gambar 4.8	<i>Cause and Effect Diagram</i> untuk Atribut Kepala Sekolah Bertanggung Jawab Terhadap Semua Kegiatan Sekolah.....	68
Gambar 4.9	<i>Cause and Effect Diagram</i> untuk Atribut Kepala Sekolah Memberikan Teladan Bagi Seluruh Warga Sekolah.....	69
Gambar 4.10	<i>Cause and Effect Diagram</i> untuk Atribut Guru Memiliki Metode Pembelajaran yang Inovatif	70
Gambar 4.11	<i>Cause and Effect Diagram</i> untuk Atribut Keluhan Siswa Ditanggapi dengan Serius untuk Perbaikan Pelayanan Sekolah yang Berkelanjutan.....	71
Gambar 4.12	<i>Cause and Effect Diagram</i> untuk Atribut Sekolah Memiliki Komitmen yang Kuat untuk Melakukan Evaluasi Atas Saran atau Keluhan yang Disampaikan oleh Siswa.....	73

Gambar 4.13	<i>Cause and Effect Diagram</i> untuk Atribut Sekolah Melakukan Inovasi dan Melakukan Perbaikan dan Perubahan Secara Terarah	75
Gambar 4.14	<i>Cause and Effect Diagram</i> untuk Atribut Kebijakan Sekolah Sesuai dengan Kebutuhan Warga Sekolah.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Surat Keterangan Penelitian
LAMPIRAN II	Tabulasi Data
LAMPIRAN III	Hasil SPSS
LAMPIRAN IV	Transkrip Wawancara
LAMPIRAN V	Kuesioner Penelitian

