

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Pengertian Mutu	7

2.2.2 Dimensi Mutu	8
2.2.3 Manajemen Mutu Terpadu (TQM).....	9
2.2.3.1 Pengertian Manajemen Mutu Terpadu	9
2.2.3.2 Ciri-Ciri Manajemen Mutu Terpadu	10
2.2.3.3 Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu	10
2.2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9000.....	11
2.2.4.1 Pengertian SMM ISO 9000.....	11
2.2.4.2 Hirarki SMM ISO 9000.....	12
2.2.4.3 Prinsip SMM ISO 9000	14
2.2.4.4 Manfaat SMM ISO 9000.....	16
2.2.4.5 Langkah–Langkah Penerapan SMM ISO 9000:2000.....	16
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.5.1 Pengertian Jasa Pelayanan.....	18
2.2.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.5.3 karakteristik Jasa Pelayanan	18
2.2.5.4 Model Mutu Jasa Pelayanan.....	19
2.2.5.5 Pengendalian Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Kerangka Penelitian	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Visi Misi dan Tujuan Universitas Islam Indonesia.....	27

3.3.1	Visi Universitas Islam Indonesia	27
3.3.2	Misi Universitas Islam Indonesia	28
3.3.3	Tujuan Universitas Islam Indonesia	28
3.4	Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di FE UII	29
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.5.1	Variabel Penelitian	31
3.5.2	Indikator dan Parameter Variabel	32
3.6	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.7	Uji Instrumen Penelitian	35
3.7.1	Uji Validitas	35
3.7.2	Uji Reliabilitas	35
3.8	Populasi dan Sampel	36
3.8.1	Populasi	36
3.8.2	Sample	36
3.9	Metode Analisis Data	36
3.9.1	Alat Analisis Data	37
3.9.1.1	Uji Asumsi Klasik	37
3.9.1.2	Analisis regresi linear berganda	38
3.9.1.3	Uji F (Serentak)	39
3.9.1.4	Uji t (Parsial)	39
3.9.1.5	Diagram Cartesius	40

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	42
-----	-------------------------------	----

4.1.1 Pengelompokan responden menurut prodi	42
4.1.2 Pengelompokan responden angkatan	43
4.1.3 Pengelompokan responden menurut jenis kelamin.....	43
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas	44
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.3 Analisis Deskriptif.....	50
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	50
4.4 Analisis Kuantitatif	58
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas.....	58
4.4.1.2 Hasil Uji Multikolinearitas	59
4.4.1.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	60
4.4.2 Uji Regresi Berganda	62
4.4.3 Uji F.....	66
4.4.4 Uji T.....	67
4.4.5 Diagram Cartesius.....	75
4.5 Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pengelompokan responden menurut prodi.....	42
Tabel 4.2 Pengelompokan responden angkatan	43
Tabel 4.3 Pengelompokan responden menurut jenis kelamin	43
Tabel 4.4 Distribusi Pertanyaan Berdasarkan Variabel.....	44
Tabel 4.5 Hasil Analisis Uji Validitas Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (X)	45
Tabel 4.6 Hasil Analisis Uji Validitas Harapan Kualitas Pelayanan (Y1).....	46
Tabel 4.7 Hasil Analisis Uji Validitas Kinerja Kualitas Pelayanan (Y2).....	48
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	49
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (X)	51
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif variabel Harapan Kualitas Pelayanan (Y1).....	53
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif variabel Kinerja Kualitas Pelayanan (Y2).....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineari.....	60
Tabel 4.14 hasil regresi berganda.....	62
Tabel 4.15 koefisien determinasi berganda	66
Tabel 4.16 Uji F.....	66
Tabel 4.17 table hasil regresi berganda.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model proses SMM ISO 9000	12
Gambar 1.2 Hirarki dokumen SMM	13
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Gambar 4.2 Hasil tabel diagram diagram kartesius	76



DAFTAR LAMPIRAN

Kuisoner Sistem Manajemen Mutu	88
Kuisoner Harapan Kualitas Pelayanan.....	91
Kuisoner Kinerja Kualitas Pelayanan	93
Data Kuisoner SSM ISO	97
Data Kuisoner Harapan Kualitas Pelayanan.....	104
Data Kuisoner Kinerja Kualitas Pelayanan dan data GAP	109
Uji Validitas Sistem Manajemen Mutu.....	114
Uji Validitas Harapan Kualitas Pelayanan.....	116
Uji Validitas Kinerja Kualitas Pelayanan.....	118

