

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN .....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Bagi Akademisi.....	6
1.5.2. Manfaat Bagi Praktisi .....	7
1.6 Batasan Penelitian .....	7
1.7. Sistematika Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Sistem Manajemen Mutu.....	9
2.2 ISO 9001: 2008 .....	11
2.3 Implementasi ISO 9001: 2008 di SMK Panca Bhakti Banjarnegara .....	17
2.4 <i>Service performance</i> .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1. Desain Penelitian .....	23
3.2 Definisi Operasional.....	24
3.3. Populasi.....	26
3.4. Sampel .....	27



3.5. Instrumen Penelitian .....	30
3.5.1 Indikator .....	30
3.5.2 Uji Validitas.....	32
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.7.. Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Pembahasan.....	46
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....</b>	<b>53</b>
5.1 Simpulan .....	53
5.2 Keterbatasan .....	54
5.3 Implikasi .....	54
5.4. Saran- saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>Lampiran-lampiran.....</b>	<b>60</b>