

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TEORI DASAR	6
II.1 Teori Kualitas	6
II.1.1 Definisi Kualitas	6
II.1.2 Sistem Manajemen Kualitas	6
II.1.3 Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015	7
II.1.4 Siklus PDCA.....	8
II.1.5 <i>Risk Based Thinking</i>	9
II.1.6 Data dan Informasi Mutu di Bidang Pendidikan	13
II.2. Teori Pelanggan	13
II.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
II.2.2 Harapan Pelanggan dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
II.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
II.2.4 Langkah-Langkah Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
II.2.5 Pelanggan di Bidang Pendidikan	18
II.3 Proses Bisnis.....	19

II.3.1 Metode Perbaikan Proses Bisnis.....	19
II.3.2 <i>Business Process Improvement</i>	20
II.3.2.1 Manfaat <i>Business Process Improvement</i>	20
II.3.2.2 Langkah-langkah penerapan <i>Business Process Improvement</i>	20
II.3.2.3 Pendekatan <i>Improvement Technique</i>	22
II.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)	22
II.4.1 Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP).....	22
II.4.2 Tujuan Penyusunan SOP	23
II.4.3 Manfaat SOP.....	23
II.4.4 Bentuk SOP	23
II.4.5 Kinerja Proses	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
III.1 Model Konseptual	25
III.2 Sistematis Pemecahan Masalah	26
III.2.1 Tahap Pendahuluan	28
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.3 Tahap Pengolahan Data.....	29
III.2.4 Tahap Perancangan dan Analisis Hasil Rancangan	30
III.2.5 Tahap Pemberian Rekomendasi SOP Usulan	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
IV.1 Pengumpulan Data	33
IV.1.1 Data Primer	33
IV.1.2 Data Sekunder	35
IV.2 Pengolahan Data	38
IV.2.1 Identifikasi <i>GAP</i> dan Analisis Usulan	38
IV.2.2 <i>Risk Assessment</i>	39
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	45
V.1 Perancangan.....	45
V.1.1 Menentukan Input dari Proses Pengukuran Kepuasan Siswa.....	45
V.1.2 Menentukan Output dari Proses Pengukuran Kepuasan Siswa.....	45
V.1.3 Menentukan Proses Bisnis Pengukuran Kepuasan Siswa Usulan....	45
V.1.4 Menentukan Ukuran Kinerja untuk Rancangan Proses Usulan	48

Tingkat V.1.5 Deskripsi Kerja Proses Usulan.....	49
V.1.6 Perbaikan Proses Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> Pada Proses Pengukuran Kepuasan Pelanggan	50
V.1.7 Perancangan SOP Pengukuran Kepuasan Siswa.....	56
V.1.8 Verifikasi	56
V.2 Analisis Hasil Rancangan Proses Pengukuran Kepuasan Siswa.....	56
V.2.1 Analisis SOP Pengukuran Kepuasan Siswa Berdasarkan <i>Requirement ISO 9001:2015</i> Klausul 9.1.2, dan Langkah <i>Customer Satisfaction Measurement</i>	56
V.2.2 Analisis SOP Pengukuran Kepuasan Siswa Berdasarkan <i>Risk register</i>	58
V.2.3 Analisis SOP Pengukuran Kepuasan Siswa Berdasarkan Tujuan Proses	59
V.2.4 Analisis SOP Pengukuran Kepuasan Siswa Berdasarkan Hasil <i>Business Process Improvement</i>	59
V.2.5 Analisis SOP Pengukuran Kepuasan Siswa Berdasarkan Hasil <i>Joget Workflow Software</i>	61
V.2.6 Analisis Perbandingan Proses Pengukuran Kepuasan Siswa Eksisting dan Usulan	61
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
VI.1 Kesimpulan	62
VI.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66