

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 Customer Satisfaction Measurement | 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 |