

## DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS</u> .....	i
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u> .....	ii
<u>ABSTRAK</u> .....	iii
<u>ABSTRACT</u> .....	iv
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	v
<u>DAFTAR ISI</u> .....	vi
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	ix
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	x
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	1
<u>I.1 Latar Belakang</u> .....	1
<u>I.2 Perumusan Masalah</u> .....	2
<u>I.3 Tujuan Penelitian</u> .....	2
<u>I.4 Batasan Masalah</u> .....	2
<u>I.5 Manfaat Penelitian</u> .....	3
<u>I.6 Sistematika Penulisan</u> .....	3
<u>BAB II KAJIAN PUSTAKA</u> .....	5
<u>II.1 Definisi Kualitas</u> .....	5
<u>II.2 Definisi Praktikum</u> .....	5
<u>II.3 Definisi Kepuasan Pelanggan</u> .....	5
<u>II.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan</u> .....	5
<u>II.5 ISO 9001:2015</u> .....	7
<u>II.6 <i>Business Process Improvement (BPI)</i></u> .....	8
<u>II.6.1 Tujuan Utama BPI</u> .....	8
<u>II.6.2 Tahapan Pada BPI</u> .....	8
<u>II.7 Standar Operasional Prosedur (SOP)</u> .....	10

II.7.1	<u>Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)</u> .....	10
II.7.2	<u>Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)</u> .....	11
II.8	<u>Key Performance Indicators (KPI)</u> .....	12
BAB III	<u>METODE PENELITIAN</u> .....	13
III.1	<u>Model Konseptual</u> .....	13
III.2	<u>Sistematika Pemecahan Masalah</u> .....	14
III.2.1	<u>Tahap Pendahuluan</u> .....	15
III.2.2	<u>Tahap Pengumpulan Data</u> .....	16
III.2.3	<u>Tahap Pengolahan Data</u> .....	16
III.2.4	<u>Tahap Perancangan dan Analisis Hasil Rancangan</u> .....	16
III.2.5	<u>Tahap Pemberian Rekomendasi SOP Usulan</u> .....	16
BAB IV	<u>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</u> .....	17
IV.1	<u>Pengumpulan Data</u> .....	17
IV.1.1	<u>Data Primer</u> .....	17
IV.1.2	<u>Data Sekunder</u> .....	20
IV.2	<u>Pengolahan Data</u> .....	22
IV.2.1	<u>Identifikasi Gap dan Analisis Hasil Kesimpulan</u> .....	22
BAB V	<u>PERANCANGAN DAN ANALISIS</u> .....	24
V.1	<u>Perancangan</u> .....	24
V.1.1	<u>Menentukan Input dari Proses Pengukuran Kepuasan Mahasiswa</u> .....	24
V.1.2	<u>Menentukan Output dari Proses Pengukuran Kepuasan Mahasiswa</u> .....	24
V.1.3	<u>Business Process Mapping</u> .....	24
V.1.4	<u>Menetapkan Ukuran Kinerja untuk Proses Evaluasi Kegiatan Praktikum</u> .....	25
V.1.5	<u>Perancangan dengan metode Business Process Improvement</u> .....	26
V.1.6	<u>Usulan Proses Perancangan dan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Praktikum</u> .....	29
V.1.7	<u>Verifikasi Hasil Rancangan SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Praktikum</u> .....	32

<u>V.2</u>	<u>Analisis Kesesuaian Usulan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Praktikum</u>	32
<u>V.2.1</u>	<u>Analisis SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Praktikum Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2</u>	32
<u>V.2.2</u>	<u>Analisis SOP Kepuasan Mahasiswa Terhadap Praktikum Berdasarkan <i>Business Process Improvement</i></u>	33
<u>V.2.3</u>	<u>Analisis Perbandingan Proses Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Aktual dan Usulan</u>	33
<u>BAB VI</u>	<u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	35
<u>VI.1</u>	<u>Kesimpulan</u>	35
<u>VI.2</u>	<u>Saran</u>	35
	<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	36
	<u>LAMPIRAN</u>	37