DAFTAR GAMBAR

GAMBAR HALAMAN

Gambar 2.1 Pola Check 57

Gambar 2.2 Struktur santadar ISO 58

Gambar 2.3 Persyaratan ISO 9001:2015 61

Gambar 2.4 Kerangka berpikir 81

Gambar 3.1 Google map lokasi penelitian 83

Gambar 3.2 Model analisis data 92

Gambar 4.1 Proposal survey kepuasan pelanggan 103

Gambar 4.2 Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan 104

Gambar 4.3 Kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan 105

Gambar 4.4 Laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan 106

Gambar 4.5 Pernyataaan kebijan mutu 106

Gambar 4.6 Sertifikat ISO 9001: 2015 107

Gambar 4.7 Struktur organisasi sekolah 110

Gambar 4.8 Rapat koordinasi 110

Gambar 4.9 Tugas pokok dan fungsi 111

Gambar 4.10 Rapat penyusunan rencana kerja 112

Gambar 4.11 Undangan rapat dinas 115

Gambar 4.12 Seminar meningkatkan mutu pembelajaran 115

Gambar 4.13 Daftar hadir rapat dinas 116

Gambar 4.14 Peta proses organisasi 119

Gambar 4.15 FMEA 120

Gambar 4.16 RMM 120

Gambar 4.17 Hasil pengukuran sasaran mutu 121

Gambar 4.18 Metode pengukuran sasaran mutu 121

Gambar 4.19 Undangan RTM 122

Gambar 4.20 LKP 126

Gambar 4.21 Risalah RTM 127

Gambar 4.22 Jadwal Audit 128

Gambar 4.23 Hasil audit 129

Gambar 4.24 Daftar hadir RTM 130

Gambar 4.25 Konteks organisasi 130

Gambar 4.26 Interested parties 132

Gambar 4.27 Undangan pertemuan orangtua siswa 138

Gambar 4.28 Komite sekolah 138

DAFTAR TABEL

TABEL HALAMAN

Tabel 1: Perbedaan struktur klausul 33

Tabel 2: Perbandingan prinsip 34

Tabel 3: Persyaratan SMM ISO 9001:2015 61

Tabel 4: Manfaat bagi sekolah 71

Tabel 5: Hasil penelitian terdahulu 72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN HALAMAN

Lampiran 1 : Panduan sudi dokumentasi 170

Lampiran 2 : Panduan informan wawancara 171

Lampiran 3 : Panduan observasi lapangan 170

Lampiran 4 : Kisi-kisi teknik pengumpulan data 172

Lampiran 5 : Panduan wawancara implementasi SMM ISO 9001:2015 173