



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS DAN HOUSE OF QUALITY*  
DI SMK PLUS LABORATORIUM INDONESIA,  
KARAWANG**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
DENE HERWANTO

**55310120026**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2012**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS DAN HOUSE OF QUALITY*  
DI SMK PLUS LABORATORIUM INDONESIA,  
KARAWANG**



**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**  
**MERCU BUANA**

**DENE HERWANTO  
55310120026**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
2012**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality* di SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang  
Nama : Dene Herwanto  
N I M : 55310120026  
Program : Pascasarjana - Program Magister Teknik Industri  
Tanggal : 07 Februari 2013



Ketua Program Studi  
Magister Teknik Industri  
(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT.)

Direktur  
Program Pascasarjana  
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality* di SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang  
Nama : Dene Herwanto  
N I M : 55310120026  
Program : Pascasarjana - Program Magister Teknik Industri  
Tanggal : 07 Februari 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 07 Februari 2013



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Alloh SWT. atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality* di SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang” telah dapat peneliti selesaikan penyusunannya. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister pada program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti menerima kritik dan saran untuk memperbaikinya.

Tesis ini tidak akan pernah ada tanpa bantuan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu sebagai wujud rasa syukur kepada Alloh SWT. penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia memberikan arahan, pemikiran, bimbingan, dan meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis sampai selesaiya tesis ini.
2. Ibu Euis Nina Yuliani Saparina, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing kedua yang juga telah bersedia memberikan arahan, pemikiran, bimbingan, dan meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis sampai selesaiya tesis ini.
3. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri yang sangat membantu dalam menyelaraskan pola berfikir keilmuan. Terima kasih atas bimbingan, nasehat, perhatian, dan ilmu yang telah diberikan.
4. Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, yang memberikan wawasan keilmuan dengan penerapannya di dunia industri dan jasa.

5. Bapak Ir. Asnun Zainudin, M.Si., M.MPd., selaku Kepala SMK Plus Laboratorium Indonesia, yang banyak membantu proses penelitian hingga terselesaiannya tesis ini.
6. Wakil Kepala Sekolah, para Koordinator Bidang, dan Kepala Tata Usaha di lingkungan SMK Plus Laboratorium Indonesia, yang telah meluangkan waktu untuk *sharing* dan diskusi sehingga tesis ini bisa selesai
7. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu persatu oleh peneliti. Terima kasih atas bantuan dan do'anya.

Semoga semua yang peneliti laporkan dalam Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Jakarta, 07 Februari 2013

Peneliti

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| Lembar Pengesahan .....                                  | ii    |
| Lembar Pernyataan Keaslian .....                         | iii   |
| Kata Pengantar .....                                     | iv    |
| Abstrak/ <i>Abstract</i> .....                           | vi    |
| Daftar Isi .....   | viii  |
| Daftar Tabel .....                                       | xi    |
| Daftar Gambar .....                                      | xiii  |
| Daftar Lampiran .....                                    | xiv   |
| Daftar Istilah dan Singkatan .....                       | xvii  |
| <br><b>Bab I Pendahuluan .....</b>                       | <br>1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                        | 1     |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                             | 6     |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                 | 6     |
| 1.4. Pembatasan Masalah .....                            | 7     |
| <br><b>Bab II Kajian Pustaka .....</b>                   | <br>8 |
| 2.1. Kajian Teori .....                                  | 8     |
| 2.1.1 Konsep Jasa .....                                  | 8     |
| 2.1.2 Jasa Pendidikan .....                              | 9     |
| 2.1.3 Konsep Kualitas .....                              | 11    |
| 2.1.4 Kualitas Jasa/Pelayanan .....                      | 13    |
| 2.1.5 Pengelolaan Kualitas Jasa .....                    | 14    |
| 2.1.6 Kualitas Jasa Pendidikan .....                     | 16    |
| 2.1.7 Kepuasan Konsumen/Pelanggan .....                  | 20    |
| 2.1.8 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....                | 24    |
| 2.1.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ..... | 27    |
| 2.1.10 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....    | 29    |
| 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu .....                   | 42    |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                            | 46    |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Bab III Metodologi .....</b>   | 49  |
| 3.1. Tujuan Penelitian .....  | 49  |
| 3.2. Metode Penelitian .....  | 50  |
| 3.3. Data Penelitian .....  | 53  |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....  | 54  |
| 3.5. Populasi dan Sampel .....  | 60  |
| 3.6. Metode Analisis Data .....   | 62  |
| <b>Bab IV Data dan Analisis .....</b>   | 71  |
| 4.1. Profil Perusahaan .....  | 71  |
| 4.1.1 Sejarah dan Perkembangan SMK Plus Laboratorium Indonesia .....                                    | 71  |
| 4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi .....  | 72  |
| 4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan SMK Plus Laboratorium Indonesia .....                                      | 73  |
| 4.1.4 Struktur Organisasi SMK Plus Laboratorium Indonesia .....   | 74  |
| 4.1.5 Data Ketenagakerjaan SMK Plus Laboratorium Indonesia .....  | 76  |
| 4.1.6 Data Siswa SMK Plus Laboratorium Indonesia .....  | 76  |
| 4.1.7 Sarana dan Prasarana di SMK Plus Laboratorium Indonesia .....                                     | 77  |
| 4.2. Pengumpulan Data Pendahuluan .....   | 78  |
| 4.3. Pengolahan Data Awal .....   | 79  |
| 4.3.1 Uji Validitas .....   | 79  |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....  | 94  |
| 4.4. Pengumpulan dan Pengolahan Data Lanjutan .....   | 95  |
| 4.4.1 Uji Kecukupan Data .....  | 96  |
| 4.4.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....  | 98  |
| 4.5. Analisis Data .....  | 140 |
| 4.5.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) ..... | 140 |
| 4.5.2 Analisis Diagram Kartesius .....  | 148 |
| 4.5.3 Analisis HOQ ( <i>House of Quality</i> ) .....  | 150 |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Bab V Pembahasan .....</b>  | <b>167</b>     |
| 5.1. Perbandingan Hasil Kuesioner antara Responden Siswa<br>dan Orang tua/Wali Siswa ..... | 167            |
| 5.2. Perbandingan Kinerja SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>dengan SMK X dan SMK Y .....  | 173            |
| 5.3. Tinjauan Atas Ketiga Level HOQ .....  | 177            |
| 5.4. Tinjauan Atas Prosedur Kualitas dalam Rekomendasi<br>Perbaikan .....                  | 182            |
| 5.5. Implikasi Hasil Penelitian .....  | 203            |
| 5.6. Keterbatasan Penelitian .....   | 209            |
| <br><b>Bab VI Kesimpulan dan Saran .....</b>   | <br><b>211</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....   | 211            |
| 6.2 Saran .....  | 211            |
| <br>Daftar Pustaka .....   | <br>212        |
| Lampiran .....   | 217            |



## DAFTAR TABEL

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Tabel 2.1.  | <i>Sales Point</i> .....   | 37  |
| Tabel 2.2.  | Simbol dan Nilai Matriks Interaksi .....   | 38  |
| Tabel 2.3.  | Simbol Interaksi Parameter Teknik .....  | 39  |
| Tabel 3.1.  | Variabel Pernyataan dalam Kuesioner Penelitian untuk Siswa..   | 56  |
| Tabel 3.2.  | Variabel Pernyataan dalam Kuesioner Penelitian untuk<br>Orang tua/wali siswa .....                                   | 58  |
| Tabel 3.3.  | Penentuan Sampel Berdasarkan Data Siswa Tahun 2011/2012..  | 62  |
| Tabel 4.1.  | Data keadaan guru SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>Tahun Pelajaran 2011/2012 .....                                 | 76  |
| Tabel 4.2.  | Data keadaan tenaga kependidikan (TU dan caraka) SMK<br>Plus Laboratorium Indonesia Tahun Pelajaran 2011/2012 .....  | 76  |
| Tabel 4.3.  | Data Keadaan Siswa SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>(Tahun Pelajaran 2005/2006 sampai dengan 2011/2012) .....      | 77  |
| Tabel 4.4.  | Jumlah Siswa Keluar SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>(Tahun 2005/2006 s/d 2011/2012) .....                         | 77  |
| Tabel 4.5.  | Data Sarana dan Prasarana SMK Plus Laboratorium<br>Indonesia Tahun Pelajaran 2011/2012 .....                         | 78  |
| Tabel 4.6.  | Hasil uji validitas data tingkat kepentingan layanan<br>menurut siswa .....  | 81  |
| Tabel 4.7.  | Hasil uji validitas data tingkat kinerja layanan menurut siswa ..  | 84  |
| Tabel 4.8.  | Hasil uji validitas data tingkat kepentingan layanan menurut<br>orang tua/wali siswa .....                           | 88  |
| Tabel 4.9.  | Hasil uji validitas data tingkat kinerja layanan menurut orang<br>tua/wali siswa .....                               | 91  |
| Tabel 4.10. | Hasil perhitungan uji reliabilitas data .....  | 95  |
| Tabel 4.11. | Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) dengan Responden Siswa .....  | 98  |
| Tabel 4.12. | Rekapitulasi posisi variabel kualitas layanan pada diagram<br>kartesius (untuk responden siswa) .....                | 102 |
| Tabel 4.13. | Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) dengan Responden Orang tua/<br>Wali Siswa .....                                   | 105 |
| Tabel 4.14. | Rekapitulasi posisi variabel kualitas layanan pada diagram<br>kartesius (untuk responden orang tua/wali siswa) ..... | 109 |
| Tabel 4.15. | <i>Customer Needs</i> .....  | 112 |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Tabel 4.16. | <i>Planning Matrix</i> (Matriks Perencanaan) .....  | 121 |
| Tabel 4.17. | Daftar Respon Teknis .....  | 127 |
| Tabel 4.18. | Kebutuhan Proses ( <i>Process Requirements</i> ) .....  | 130 |
| Tabel 4.19. | Nilai Matriks Interaksi Kebutuhan Proses dan Prioritas<br>Kebutuhan Proses .....  | 133 |
| Tabel 4.20. | Prosedur Kualitas ( <i>Quality Procedures</i> ) .....   | 135 |
| Tabel 4.21. | Nilai Matriks Interaksi Prosedur Kualitas dan Prioritas<br>Prosedur Kualitas .....  | 138 |
| Tabel 4.22. | Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan, Tingkat<br>Kinerja, dan Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) dengan Responden<br>Siswa .....                | 140 |
| Tabel 4.23. | Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan, Tingkat<br>Kinerja, dan Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) dengan Responden<br>Orang Tua/Wali Siswa ..... | 142 |
| Tabel 4.24. | <i>Customer Needs</i> .....   | 152 |
| Tabel 4.25. | Daftar Respon Teknis .....  | 159 |
| Tabel 4.26. | Kebutuhan Proses ( <i>Process Requirements</i> ) .....  | 162 |
| Tabel 4.27. | Prosedur Kualitas ( <i>Quality Procedures</i> ) .....   | 164 |
| Tabel 5.1.  | Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan, Tingkat<br>Kinerja, dan Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) .....  | 168 |
| Tabel 5.2.  | Perbandingan Nilai Kinerja Antara SMK Plus Laboratorium<br>Indonesia, SMK X, dan SMK Y Menurut Konsumen .....   | 173 |
| Tabel 5.3.  | Bobot nilai dan prioritas Respon Teknis .....   | 178 |
| Tabel 5.4.  | Bobot nilai dan prioritas Kebutuhan Proses .....  | 179 |
| Tabel 5.5.  | Bobot nilai dan prioritas Prosedur Kualitas .....   | 181 |
| Tabel 5.6.  | Pengelompokan Prosedur Kualitas Menurut Prinsip Pareto .....  | 204 |
| Tabel 5.7.  | Rekapitulasi Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan<br>di SMK Plus Laboratorium Indonesia .....   | 209 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1. Jumlah Siswa SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>Tahun 2005 – 2012 .....                | 3   |
| Gambar 1.2. Jumlah Siswa Keluar SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>Tahun 2005 – 2012 .....         | 4   |
| Gambar 2.1. Model kesenjangan kualitas jasa .....  | 16  |
| Gambar 2.2. Diagram Kartesius .....  | 28  |
| Gambar 2.3. Model Kano .....   | 33  |
| Gambar 2.4. Matriks <i>House Of Quality</i> (HoQ) .....  | 35  |
| Gambar 2.5. <i>The House of Quality</i> .....  | 36  |
| Gambar 2.6. Kerangka Pemikiran .....   | 48  |
| Gambar 3.1. Diagram Alir Kerangka Penelitian .....   | 52  |
| Gambar 3.2. Diagram Kartesius .....  | 67  |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>Tahun Pelajaran 2011/2012 ..... | 75  |
| Gambar 4.2. Diagram Kartesius untuk Responden Siswa .....  | 102 |
| Gambar 4.3. Diagram Kartesius untuk Responden Orang tua/Wali Siswa ....                            | 108 |

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|               |   |     |
|---------------|---|-----|
| Lampiran A.1. | Kuesioner Penelitian untuk Siswa .....  | 217 |
| Lampiran A.2. | Kuesioner Penelitian untuk Orang Tua/wali Siswa .....   | 220 |
| Lampiran B.1. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat<br>Kepentingan Layanan SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>Menurut Siswa .....   | 223 |
| Lampiran B.2. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja<br>Layanan SMK Plus Laboratorium Indonesia Menurut<br>Siswa .....   | 227 |
| Lampiran B.3. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat<br>Kepentingan Layanan SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>Menurut Orang tua/Wali Siswa .....  | 231 |
| Lampiran B.4. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat<br>Kinerja Layanan SMK Plus Laboratorium Indonesia<br>Menurut Orang tua/Wali Siswa .....  | 235 |
| Lampiran C.1. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30)<br>Mengenai Tingkat Kepentingan Layanan SMK Plus<br>Laboratorium Indonesia Menurut Responden Siswa .....                   | 239 |
| Lampiran C.2. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30)<br>Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Plus<br>Laboratorium Indonesia Menurut Responden Siswa .....                       | 240 |
| Lampiran C.3. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30)<br>Mengenai Tingkat Kepentingan Layanan SMK Plus<br>Laboratorium Indonesia Menurut Responden Orang<br>Tua/Wali Siswa ..... | 241 |
| Lampiran C.4. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30)<br>Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Plus<br>Laboratorium Indonesia Menurut Responden Orang<br>Tua/Wali Siswa .....     | 242 |
| Lampiran D.1. | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30)<br>Mengenai Tingkat Kepentingan Layanan SMK Plus<br>Laboratorium Indonesia Menurut Responden Siswa .....                | 243 |
| Lampiran D.2. | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30)<br>Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Plus<br>Laboratorium Indonesia Menurut Responden Siswa .....                    | 244 |

|                 |   |     |
|-----------------|---|-----|
| Lampiran D.3.   | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30) Mengenai Tingkat Kepentingan Layanan SMK Plus Laboratorium Indonesia Menurut Responden Orang Tua/Wali Siswa ..... | 245 |
| Lampiran D.4.   | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30) Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Plus Laboratorium Indonesia Menurut Responden Orang Tua/Wali Siswa .....     | 246 |
| Lampiran E.     | Tabel Harga Kritik dari r <i>Product-Moment</i> .....   | 247 |
| Lampiran F.     | Hasil Penggabungan Atribut Kualitas Layanan dengan Responden Siswa dan Ortu/Wali Kelas .....  | 248 |
| Lampiran G.     | Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Layanan Menurut Konsumen ( <i>Importance to Customer</i> ) .....   | 250 |
| Lampiran H.     | Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan Menurut Konsumen ( <i>Customer Satisfaction Performance</i> ) .....  | 252 |
| Lampiran I.1.1. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK X Menurut Siswa .....   | 254 |
| Lampiran I.1.2. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK X Menurut Siswa .....   | 255 |
| Lampiran I.1.3. | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK X Menurut Siswa .....  | 256 |
| Lampiran I.1.4. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK X Menurut Orangtua/Wali Siswa .....   | 257 |
| Lampiran I.1.5. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK X Menurut Orangtua/Wali Siswa .....   | 258 |
| Lampiran I.1.6. | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK X Menurut Orangtua/Wali Siswa .....  | 259 |
| Lampiran I.1.7. | Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan SMK X Menurut Konsumen (Siswa dan Orangtua/Wali Siswa) .....   | 260 |
| Lampiran I.2.1. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Y Menurut Siswa .....   | 262 |
| Lampiran I.2.2. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Y Menurut Siswa .....   | 263 |
| Lampiran I.2.3. | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Y Menurut Siswa .....  | 264 |
| Lampiran I.2.4. | Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Y Menurut Orangtua/Wali Siswa .....   | 265 |

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| Lampiran I.2.5. | Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Y Menurut Orangtua/Wali Siswa .....    | 266 |
| Lampiran I.2.6. | Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Mengenai Tingkat Kinerja Layanan SMK Y Menurut Orangtua/Wali Siswa ..... | 267 |
| Lampiran I.2.7. | Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan SMK Y Menurut Konsumen (Siswa dan Orangtua/Wali Siswa) .....                | 268 |
| Lampiran J.     | Matriks Hubungan Antara <i>Customer Needs</i> dengan Respon Teknis .....   | 270 |
| Lampiran K.     | <i>Technical Correlation</i> .....   | 272 |
| Lampiran L.     | Perhitungan Nilai <i>Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution</i> .....                                       | 273 |
| Lampiran M.     | <i>House of Quality (HOQ)</i> Level 1 : <i>Customer Needs to Technical Requirements</i> .....                        | 275 |
| Lampiran N.1.   | Interaksi <i>Technical Response</i> dengan <i>Process Requirement</i> Berupa Simbol .....                            | 276 |
| Lampiran N.2.   | Interaksi <i>Technical Response</i> dengan <i>Process Requirement</i> Berupa Angka .....                             | 277 |
| Lampiran O.     | Matriks Hubungan Antar Kebutuhan Proses .....  | 278 |
| Lampiran P.     | <i>House of Quality (HOQ)</i> Level 2 : <i>Technical Requirements to Process Requirements</i> .....                  | 279 |
| Lampiran Q.1.   | Interaksi <i>Process Requirement</i> dengan <i>Quality Procedures</i> Berupa Simbol .....                            | 280 |
| Lampiran Q.2.   | Interaksi <i>Process Requirement</i> dengan <i>Quality Procedures</i> Berupa Angka .....                             | 281 |
| Lampiran R.     | Matriks Hubungan Antar Prosedur Kualitas .....   | 282 |
| Lampiran S.     | <i>House of Quality (HOQ)</i> Level 3 : <i>Process Requirements to Quality Procedures</i> .....                      | 283 |

## **DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN**

### **A. Daftar Istilah**

1. Afektif : berkenaan dengan perasaan (seperti takut, cinta) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008)
2. Borang : instrumen pengumpulan data berupa formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai sesuatu hal.
3. Caraka : petugas kebersihan dan keamanan di lingkungan sekolah.
4. Kognitif : Berkaitan dengan atau meliputi proses rasional untuk menguasai pengetahuan dan pemahaman konseptual. (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Standar Proses Untuk Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah)
5. Peserta didik : siswa yang mengikuti kegiatan pembelajaran di lembaga pendidikan.
6. Psikomotor : berhubungan dengan aktivitas fisik yang berkaitan dengan proses mental dan psikologi (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008)

### **B. Daftar Singkatan**

1. BAN-S/M : Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah
2. BKK : Bursa Kerja Khusus
3. BP/BK : Bimbingan Penyuluhan/Bimbingan Karier
4. Disdikpora : Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga
5. dkk : dan kawan-kawan
6. dll : dan lain-lain
7. DUDI : dunia usaha dunia industri
8. Ekskul : Ekstrakurikuler
9. GTT : Guru Tidak Tetap
10. GTY : Guru Tetap Yayasan

11. Humas/Hubin : Hubungan Masyarakat/Hubungan Industri
12. Imtaq : iman dan takwa
13. Iptek : ilmu pengetahuan dan teknologi
14. Jl. : jalan
15. K-5 : Kebersihan, keindahan, ketertiban, keamanan, dan kerindangan
16. Kaprog. : Ketua Program Keahlian
17. KBM : Kegiatan Belajar Mengajar
18. KKM : Kriteria Ketuntasan Minimum, yaitu batas penguasaan kompetensi minimum yang harus dicapai oleh seorang siswa pada sebuah mata pelajaran, biasanya dinyatakan dalam bentuk nilai mata pelajaran.
19. Koord. : Koordinator
20. Lab : laboratorium
21. Ortu : orang tua
22. OSIS : Organisasi Siswa Intra Sekolah; merupakan satu-satunya organisasi kesiswaan yang ada di lingkungan sekolah
23. PNS : Pegawai Negeri Sipil
24. PSB : Penerimaan Siswa Baru
25. PTT : Pegawai Tidak Tetap
26. PTY : Pegawai Tetap Yayasan
27. SDM : Sumber Daya Manusia
28. SK : Surat Keputusan
29. SLTA : Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
30. SMK : Sekolah Menengah Kejuruan, yaitu sekolah tempat belajar bidang tertentu, seperti ekonomi, pertanian, dan teknik (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008)
31. TU : Tata Usaha
32. Wartel : warung telekomunikasi