

**MANAJEMEN LAYANAN MADRASAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN JASA PENDIDIKAN
(Studi Multisitus di MTsN Bandung dan MTsN Tulungagung)**

TESIS



Oleh:

RIA FITRIANA

NIM 2841134019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA (S-2)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) TULUNGAGUNG
2015**

**MANAJEMEN LAYANAN MADRASAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN JASA PENDIDIKAN
(Studi Multisitus di MTsN Bandung dan MTsN Tulungagung)**

TESIS

**Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh
Sarjana Strata 2 Magister (S-2) Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Pada Pascasarjana IAIN Tulungagung**



Oleh:

RIA FITRIANA

NIM 2841134019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA (S-2)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) TULUNGAGUNG**

2015

PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan (Studi Multi situs di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung)” yang ditulis oleh Ria Fitriana ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis Pascasarjana IAIN Tulungagung pada tanggal 14 Agustus 2015 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam (M.Pd.I)

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Ahmad Tanzeh
2. Sekretaris : Dr. Abad Badruzzaman,Lc.M.Ag
3. Penguji I : Dr.Iffatin Nur, M.Ag
4. Penguji II : Dr.Nur Aini Latifah, SE M.M

Tulungagung, 14 Agustus 2015

Mengetahui
IAIN Tulungagung
Rektor

Dr.Maftukhin, M.Ag
NIP. 1967071720003 1002

Mengesahkan
Pascasarjana IAIN Tulungagung
Direktur,

Dr.H.Achmad Patoni, M.Ag
NIP. 19600524 199103 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ria Fitriana

NIM : 2841134019

Program : Manajemen Pendidikan Islam

Institusi : Pascasarjana IAIN Tulungagung

Dengan sungguh – sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, 28 Juli 2015

Saya yang menyatakan

RIA FITRIANA
NIM. 2841134019

MOTTO

أَلْحَقُ بِمَا نَظَامٌ يَغْلِبُهُ أَلْبَا طِلُّ يَنْظِمُ

“ Kebenaran yang tidak terorganisir akan kalah dengan kebatilan yang terorganisir”¹

¹ Dudung Abd.Rahman, *350 Mutiara Hikmah dan Sya'ir Arab*, (Bandung: Media Qolbu, 2004) 31

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku (Bpk Yanto dan Ibu Sriani) dan mertuaku ibu Karminah dan Bapak Bashirodin (Alm) atas doa dan dukungan moral maupun material sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
- Suamiku Khoirul Anam M.HI, yang selalu mendoakanku dan memotivasiku sehingga karya tulis ini selesai dengan baik
- Teman-teman seangkatan program studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak membantuku baik langsung maupun tidak langsung.
- Segenap teman – teman ustad ustadzah MI MINU Nurul Ulum Sukoanyar pakel yang selalu memberiku motivasi dan inspirasi yang tiada batas
- Serta segenap keluarga besar MTsN Bandung Tulungagung dan MTsN Tulungagung yang sangat berjasa dalam membantu kelancaran proses penelitian ini.
- Para dosen dan staf di IAIN Tulungagung, terimakasih telah mentransfer ilmunya, jasa-jasamu tidak akan saya lupakan

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan ke hadirat Alloh SWT atas segala karunianya sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW dan umatnya.amiin.

Sehubungan dengan selesainya penulisan tesis ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Maftukhin,M.Ag, selaku Rektor IAIN Tulungagung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr.H.Achmad Patoni,M.Ag, selaku Direktur Program Pascasarjana IAIN Tulungagung.Yang telah mengupayakan kelancaran perkuliahan.
3. Bapak Dr.Prim Masrokan Mutohar M.Pd dan ibu Hj.Sulistyorini,M.Ag selaku dosen pengampu sekaligus membimbing kami dalam penyelesaian tesis ini.
4. Semua pihak yang telah membantu, yang ikut mendukung terselesainya penulisan tesis ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima oleh Alloh SWT dan tercatat sebagai *'amal shalih*.

Akhirnya,tesis ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan , serta pengembangan lebih sempurna dalam kajian –kajian pendidikan islam.

Semoga tesis ini bermanfaat dan mendapat *ridla Allah,amiin*

Tulungagung, Juli 2015

Penulis

Ria Fitriana

ABSTRAK

RiaFitriana, 2841134019, 2015. “Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan (Studi Multisitus di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung)”, Pascasarjana, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Tulungagung, Pembimbing: 1) Dr.Prim Masrokan Mutohar, M.Pd. 2) Dr.Hj. Sulistyorini, M.Pd

Kata Kunci : Manajemen Layanan Madrasah, Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan

Salah satu upaya lembaga madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah dengan melakukan layanan yang baik dan seoptimal mungkin. peningkatan kualitas layanan pendidikan menuntut adanya manajemen yang baik. Oleh karena itu para manajer lembaga pendidikan islam sudah saatnya mengoptimalkan mutu dan kualitas kegiatan pembelajaran untuk memenuhi harapan pelanggan pendidikan.

Penelitian ini terfokus pada manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung dengan fokus penelitian yaitu Bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan (studi multisitus di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung)?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis multi situs. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis data, yaitu; reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan analisis kasus tunggal dan analisis lintas situs, sedangkan pengecekan keabsahan datanya dengan menggunakan kredibilitas, dependabilitas, transfaribilitas, dan konfirmabilitas.

Hasil penelitian ini adalah: 1) perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung memiliki persamaan dan perbedaan. Pada MTsN Bandung Tulungagung perencanaan selalu dibuat setiap awal tahun pelajaran, peningkatan kualitas para guru dan karyawan diadakan dengan mengadakan pelatihan dan pembinaan lewat program training dan workshop. Adapun persamaan dalam perencanaan dikedua MTs tersebut ialah bahwa perencanaan layanan madrasah sama – sama dibuat untuk meningkatkan mutu dan kualitas madrasah. Perencanaan tersebut sama – sama mengacu dari visi dan misi dari kedua MTs. Dan perencanaan dilakukan dalam berbagai program kegiatan. Adapun perbedaannya ialah terletak dari konsep perencanaannya. Yaitu di MTsN Bandung perencanaan dibuat dengan memperhatikan aspek kesederhaan,

kejelasan, kepastian waktu dan akurasi, sedangkan di MTsN Bandung menggunakan konsep kecepatan dalam pemberian layanan.

Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung secara garisbesar memiliki persamaan yaitu pengorganisasian layanan madrasah di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung dilaksanakan dengan cara pembuatan struktur keorganisasian madrasah, dalam pengorganisasian dibentuk system kerjasama yang baik antar anggota organisasi, penempatan tugas dan tanggungjawab dalam organisasi di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung disesuaikan dengan kemampuan masing – masing personal.

Pelaksanaan layanan pembelajaran di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung dilakukan secara maksimal yaitu bahwa dikedua lembaga MTs tersebut sama – sama menerapkan pelaksanaan layanan dengan memperhatikan berbagai aspek. Yaitu mengadakan pemenuhan fasilitas yang termasuk fasilitas pembelajaran, kesejahteraan guru, menyediakan sarana komunikasi informasi serta kemudahan dalam administrasi. Sedangkan perbedaannya ialah dalam pelaksanaan layanan kesiswaan. Yaitu di MTsN Tulungagung dalam mengatasi siswa yang bermasalah dan melebihi dari batas aturan maka pihak sekolah akan mengembalikan siswa kepada orangtua. Berbeda dengan MTsN Bandung, dalam menangani siswa yang bermasalah jika siswa tersebut masih mau dibina , maka sekolah mengharamkan siswanya untuk dikeluarkan. Selain itu terdapat perbedaan dalam layanan fasilitas kelengkapan sarana prasarana di kedua MTsN tersebut. Pada MTsN Tulungagung prasarana madrasah sudah hampir terpenuhi semua, sedangkan di MTsN Bandung kelengkapan prasarana masih terdapat kekurangan khususnya untuk ruang kegiatan ekstrakurikuler.

Evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung adalah sebagai berikut: a) evaluasi layanan yang diterapkan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung yaitu dengan mengadakan evaluasi program kinerja tiap akhir program kegiatan. Baik kegiatan dalam satu tahun maupun program kegiatan keseharian, b). diadakan program atau jadwal evaluasi pengembangan madrasah di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung, c). Evaluasi yang diadakan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung bertujuan untuk memperbaiki program kinerja, d). evaluasi dibuat laporan secara periodic dan berkesinambungan.

ABSTRACT

Ria Fitriana, 2841134019, 2015, "Madrasah Service Management to Improve Customer Satisfaction Education Services (Multi-site Study of MTsN Bandung Tulungagung and MTsN Tulungagung)", Graduate School Islamic Education Management Studies Program, IAIN Tulungagung, Supervisor:1) Dr. Prim Masrokan Mutohar, M.Pd 2) Dr. Hj. Sulistyorini, M.Pd

Keywords: Madrasah Service Management, Improve Customer Satisfaction

One of madrasa institutions in improving customer satisfaction education services is to do a good service and optimal as possible. Improving the quality of education requires good management. Therefore, the managers of educational institutions of Islam it is time to optimize the quality and the quality of learning activities to meet customer expectation of education.

This study focused on service madrasa management in improving customer satisfaction education services in MTsN Bandung Tulungagung and in MTsN Tulungagung with research focus is How the planning, organizing, implementing, and evaluating madrasa services in improving customer satisfaction education services (multisite study in MTsN Bandung Tulungagung and MTsN Tulungagung).

The purpose of this study was to describe the planning, organizing, implementation and evaluation of madrasa services in improving customer satisfaction education services in MTsN Bandung Tulungagung, and in MTsN Tulungagung.

The methods this used a qualitative approach to the type of multi-sites. Then the data is analyzed using data analysis, namely: data reduction, data presentation, while checking the validity of the data by using credibility, dependability, transferability and confirmability.

The results of this research are: 1) planning madrasah services to improve customer satisfaction education services in MTsN Bandung Tulungagung and in MTsN Tulungagung have similarities and differences. At MTsN Bandung Tulungagung planning has always made the beginning of each school year, improving the quality of teachers and employees are held to provide training and coaching through training programs and workshops. The similarities in the planning of both MTs in the planning of the madrasa service is that the same is made to improve the quality of madrasah. Planning is refers to the vision and mission of both MTs. And planning is done in various program activities. The difference on the concept of planning. In MTsN Bandung made with regard to the planning aspects of simplicity, clarity, certainty of time and accuracy, while at MTsN Tulungagung uses the concept of speed in service delivery.

Organizing services madrasa in improving customer satisfaction education in MTsN Bandung Tulungagung and MTsN Tulungagung in the outline have common is organizing the service madrasa in MTsN Bandung Tulungagung and in MTsN Tulungagung implemented by making organizational structure madrasah, the organization established system of good cooperation between

members organization, placement of task and responsibilities within the organization in MTsN Bandung Tulungagung and in MTsN Tulungagung adapted to their abilities each personally.

Implementation of learning services in MTsN Bandung Tulungagung and in MTsN Tulungagung done optimally namely that the MTs are the same in both institutions - the same applying service delivery by taking into account various aspects. Convening fulfillment facilities including teaching facilities, teachers' welfare, providing a means of communication of information and ease of administration. While the difference is in the implementation of student services. MTsN Tulungagung dealing with troubled students and exceeds the limits of the rules of the school will return the student to the parents. Unlike in the MTsN Bandung, dealing with troubled students if the students are still willing to be fostered, then the schools forbid students to be issued. In addition there are differences in the completeness of infrastructure facilities services in both the MTsN. Infrastructure of MTsN Tulungagung was nearly fulfilled all, while in MTsN Bandung completeness infrastructure there is still a shortage of space, especially extracurricular activities.

Evaluation service madrasa in improving customer satisfaction education services in MTsN Bandung Tulungagung and in MTsN Tulungagung are as follows: a) the evaluation of services that are applied in MTsN Bandung Tulungagung and MTsN Tulungagung is to conduct a program evaluation of the performance of each the program activities. Both events in one year and daily activities program, b) there is a program or schedule madrasah the development evaluation in MTsN Bandung Tulungagung and in MTsN Tulungagung, c) Evaluation held in MTsN Bandung Tulungagung aims to improve performance program, d) evaluation report are made periodically and continuously

المشاركة والمقابلة المتعمقة ولوثائق. تحليلا لحقائق بتحليل لحقائق المفرد تحليل الحقائق
خطر الضي

نتائج البحث: (أ) تحطيط المدرسة خدمة لترقية اقتناع المشتركين الدحلين و
الخارجين في المدرسة الثانوية الوطنية الوطنية بندوق تولونج اغونج وفي المدرسة ا
لثوية تولونج اغونج, تنظم المدرسة خدمة لترقية اقتناع المشتركين الدحلين و
الخارجين في المدرسة الثانوية الوطنية الوطنية بندوق تولونج اغونج وفي المدرسة ا
لثوية تولونج اغونج, تطبق المدرسة خدمة لترقية اقتناع المشتركين الدحلين والخا
رجين في المدرسة الثانوية الوطنية الوطنية بندوق تولونج اغونج وفي المدرسة ا
لثوية تولونج اغونج, تفويج المدرسة خدمة لترقية اقتناع المشتركين الدحلين و الخا
رجين في المدرسة الثانوية الوطنية الوطنية بندوق تولونج اغونج وفي المدرسة ا
لثوية تولونج اغونج العريضة لاقواسم المشتركة, حت اكثر من نفسه تقريبا المدرسه
الثوية الوطنية بندوق تولونج اغونج وفي المدرسة ا لثوية تولونج اغونج
نسعى جاهدين لتوفير افضل خدمه وتحطيط بل فعل كيفية تقديم الخدمة الى (المعلمين والتلامذ
واولياء الامور) في المؤسسة بحيث ان العلاقة بين القيادة, والاباء التلميذ يمكن تشغيلها بسلا
سة في حين تتم والمدرسة الثانوية الوطنية بندوق تولونج اغونج ادارة من بينها ما
يلي: (أ) خدمات التعليم, وفيما يتعلق التعليم التي يجب مراعاتها من قبل مدير تنحر البنية
التحتية تعلم الخدمة (ب) الموظفين هم جميع اعضاء الذين يعملون من اجل مصالح المنظمة
هو تحقيق الاهداف المعلنه..ج) اجراءات مبسطة وواضحة, يسهل فهمها وتنفيذها. على سبيل
المثال, الاجراءات او دفعات المدرسة دروس تقوية. د) اليقين من الزمن, يمكن ان تكمل في
غضون فترة زمنية محددة. على سبيل المثال, وهو الموعد النهائي لدفع احتياجات المدر
سة, تفويج المدرسة خدمة لترقية اقتناع المشتركين الدحلين و الخارجين في المدر
سة الثانوية الوطنية الوطنية بندوق تولونج اغونج وفي المدرسة ا لثوية تولونج اغو
نج

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Di dalam naskah Tesis ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

ARAB		LATIN	
Kons	Nama	Kons	Keterangan
ا			Tidak dilambangkan (harf madd)
ب	B	B	Be
ت	T	T	Te
ث	Ts	Th	Te dan Ha
ج	J	J	Je
ح	Ch	h}	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kh	Kh	Ka dan Ha
د	D	D	De
ذ	Dz	Dh	De dan Ha
ر	R	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sh	Es dan Ha
ص	Sh	s}	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dl	d}	De (dengan titik di bawah)
ط	Th	t}	Te(dengan titik di bawah)
ظ	Dh	z}	Zet(dengan titik di bawah)
ع	‘	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gh	Gh	Ge dan Ha
ف	F	F	Ef
ق	Q	Q	Qi
ك	K	K	Ka
ل	L	L	El
م	M	M	Em
ن	N	N	En
و	W	W	We
ه	H	H	Ha
ء	A	’	Aprostof

ي	Y	Y	Ye
---	---	---	----

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan gabungan huruf.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda macron (coretan horizontal) di atasnya, misalnya (الفاتحة = *al fatihah*), (العاوم = *al u'lum*), (قيمة = *qimah*)
4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حد = *haddun*), (سد = *saddun*), (طيب = *tayyib*).
5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alaf- lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "al", terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (البيت = *al bayt*), (السماء = *al samma'*)
6. Ta' marbutah mati atau yang dibaca seperti ber-harakat sukun, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "h" sedangkan ta' marbutah yang hidup dilambangkan dengan huruf "t" misalnya (روية الهلال = *ru'yat al-hilal*)
7. Tanda sprostof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (روية = *ru'yah*), (فقهاء = *fuqaha*)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK	ix
TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Penegasan Istilah	12
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	
A. Manajemen Layanan Madrasah	14
1. Konsep Manajemen Layanan Pendidikan.....	14
2. Prinsip – prinsip Layanan Pendidikan.....	18
3. Ruang Lingkup Layanan Pendidikan	21
4. Keberhasilan Layanan Pendidikan.....	26
B. Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan.....	29
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	29

2. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	36
C. Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan.....	38
1. Perencanaan Layanan Madrasah	38
2. Pengorganisasian Layanan Madrasah	40
3. Pelaksanaan Layanan Madrasah	41
4. Evaluasi Layanan Madrasah	43
D. Penelitian Terdahulu	44
E. Paradigma Penetian	49
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Kehadiran Peneliti	52
C. Lokasi Penelitian	53
D. Data dan Sumber Data.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Teknik Analisis Data	60
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	65
H. Tahap-tahap Penelitian	68
BAB IV: PAPARAN HASIL PENELITIAN	
A. Paparan Data dan Hasil Penelitian	69
1. Paparan Data Situs I	69
2. Paparan Data Situs II.....	103
B. Temuan Data Situs Tunggal	125
1. MTsN Bandung	125
2. Paparan Data MTsN Tulungagung.....	135
C. Analisis Lintas Situs	143
D. Temuan Akhir Penelitian.....	153
E. Proposisi Penelitian.....	155
BAB V: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	159
BAB VI: PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	171

B. Implikasi.....	172
C. Saran	174

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Program Kerja MTsN Bandung Tulungagung	72
Tabel 4.2: Program Kerja Kurikulum.....	78
Tabel 4.3: Sarana Prasarana MTsN Bandung	91
Tabel 4.4: Kurikulum yang dikembangkan di MTsN Bandung.....	93
Tabel 4.5: Program evaluasi pengembangan madrasah di MTsN Bandung	101
Tabel 4.6: Prasarana MTsN Tulungagung	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Bagan dimensi kualitas Layanan yang mempengaruhi harapan dan kenyataan.....	43
Gambar 2.2: Paradigma penelitian.....	50
Gambar 3.1: Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif (Miles dan Huberman).....	62
Gambar 3.2: Rancangan Penelitian.....	64
Gambar 4.1: Struktur Organisasi MTsN Bandug Tulungagung	87
Gambar 4.2: Foto Kegiatan siswa di MTsN Bandung	95
Gambar 4.3: Struktur organisasi MTsN Tulungagung.....	110
Gambar 4.4: Foto kegiatan siswa MTsN Tulungagung	115
Gambar 4.5: Hasil Temuan Perencanaan Layanan di MTsN Bandung	128
Gambar 4.6: Hasil Temuan Pengorganisasian Layanan di MTsN Bandung	130
Gambar 4.7: Hasil Temuan Pelaksanaan Layanan di MTsN Bandung.....	132
Gambar 4.8: Hasil Temuan Evaluasi layanan di MTsN Bandung	134
Gambar 4.9: Hasil Temuan perencanaan layanan di MTsN Tulungagung	137
Gambar 4.10: Hasil Temuan Pengorganisasian Layanan	138
di MTsN Tulungagung	
Gambar 4.11: Hasil Temuan Pelaksanaan Layanan di MTsN Tulungagung	141
Gambar 4.12: Hasil Temuan Evaluasi layanan di MTsN Tulungagung	143
Gambar 4.13: hasil Temuan Akhir Penelitian.....	153

DAFTAR LAMPIRAN

1. Profil madrasah lokasi penelitian
2. Pedoman Dokumentasi
3. Dokumentasi foto
4. Kartu Bimbingan Tesis
5. Surat Keterangan Penelitian
6. Biodata Penulis