

**MANAJEMEN PELAYANAN PELANGGAN DALAM
PENINGKATAN PENJAMINAN MUTU BERBASIS
ISO 9001: 2015 DI SMK SORE TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



OLEH:

SITI RAUDATUL JANNAH

NIM. 12207193071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN PELANGGAN DALAM
PENINGKATAN PENJAMINAN MUTU BERBASIS
ISO 9001: 2015 DI SMK SORE TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)



OLEH:

SITI RAUDATUL JANNAH

NIM. 12207193071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan
Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore

Tulungagung” yang ditulis oleh Siti Raudatul Jannah, NIM 122071939071 ini telah diperisa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 14 Mei 2023

Pembimbing,



Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag
NIP. 19751211200212001

Mengesahkan
~~Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan~~
~~BEN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung~~




Prof. Dr. Hj. Binti Maunah, M.Pd.I
NIP. 196509031998032001

LEMBAR PENGESAHAN
MANAJEMEN PELAYANAN PELANGGAN DALAM PENINGKATAN
PENJAMINAN MUTU BERBASIS ISO 9001: 2015
DI SMK SORE TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun oleh

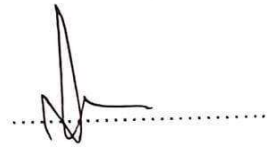
SITI RAUDATUL JANNAH NIM. 12207193071

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 16 Juni 2023 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Dewan Penguji
Ketua Penguji


Dr. Drs. Imam Saerozi, M.H.I
NIP. 196407181992031001

Tanda Tangan



Penguji Utama

Dr. Hj. Sulistyorini, M. Ag.
NIP. 1965121520031122001



Sekretaris Penguji

Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M. Ag.
NIP. 197512112002122001



Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
HEN Sayid Ali Rahmatullah Tulungagung



Prof. Dr. Hj. Binti Maunah, M.Pd.I
NIP. 196509031998032001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Raudatul Jannah

NIM : 12107193071

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan seharusnya bahwa skripsi yang penulis tulis ini benar – benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan dari orang lain, kecuali pada bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran disertai tanggungjawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Tulungagung, 14 Mei 2023



Siti Raudatul Jannah
NIM. 1220719301



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Raudatul Jannah
NIM : 12207193071
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (skripsi...) yang berjudul:

Manajemen Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan
Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Di
SMK Sore Tulungagung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 12 September 2023
Yang Menvatakan,


397D5AJX902351913
METERAI TEMPEL

SITI RAUDATUL JANNAH

Nama terang dan tanda tangan