

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penegasan Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	14
1. Manajemen Pelayanan Pelanggan	14
a. Konsep Manajemen Pelayanan Pelanggan	14
b. Perencanaan Pelayanan Pelanggan	15
c. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan	21
d. Evaluasi Pelayanan Pelanggan	25
e. Pelanggan Pendidikan	29
2. Peningkatan Penjaminan Mutu	32

3. ISO 9001: 2015.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Berpikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Kehadiran Peneliti.....	51
C. Lokasi Penelitian.....	51
D. Data dan Sumber Data.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	55
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data.....	58
1. Perencanaan Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.....	59
2. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.....	69
3. Evaluasi Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.....	76
B. Temuan Penelitian.....	84
1. Perencanaan Perencanaan Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.....	84
2. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.....	85
3. Evaluasi Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.....	86
BAB V PEMBAHASAN	
A. Perencanaan Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.....	89

B. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung	101
C. Evaluasi Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung	108

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR RUJUKAN	117
Lampiran-lampiran	120