

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	i
Persetujuan	ii
Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Prakata	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Pedoman Transliterasi	xvii
Daftar Isi	xx
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Penegasan Istilah	10
F. Sistematika Penulisan	14
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>17</b>
A. Manajemen Strategik	17
1. Konsep manajemen Strategik	17
2. Tahapan manajemen Strategik	22
B. Excellent Service (Pelayanan Prima)	44
1. Konsep layanan (service)	44
2. Konsep layanan prima	46
3. Bentuk layanan prima	49

4. Kualitas <i>excellent service</i> -----	53
5. <i>Excellent service</i> pada bidang pendidikan -----	56
C. Manajemen Strategik dalam Mewujudkan <i>Excellent Service</i> Lembaga Pendidikan -----	64
1. Formulasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	65
2. Implementasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	68
3. Evaluasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	74
D. Penelitian Terdahulu -----	75
E. Kerangka Teoritik Penelitian -----	100
BAB III : METODE PENELITIAN -----	103
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian -----	103
B. Kehadiran Peneliti -----	104
C. Lokasi Penelitian -----	105
D. Data dan Sumber Data -----	107
1. Data -----	107
2. Sumber data -----	109
E. Teknik Pengumpulan Data -----	111
F. Teknik Analisa Data -----	114
1. Analisa data kasus tunggal -----	115
2. Analisa data multi kasus -----	118
G. Pengecekan Keabsahan Data -----	121
H. Tahap Penelitian -----	127
BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN -----	130
A. Paparan Data -----	130
1. Manajemen Strategi dalam mewujudkan <i>Excellent Service</i> di MAN 2 Trenggalek -----	130
a. Formulasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	130
b. Implementasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	150
c. Evaluasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	166
2. Manajemen Strategi dalam mewujudkan <i>Excellent Service</i> di SMAN 1 Karanganyar Trenggalek -----	167

a.	Formulasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	167
b.	Implementasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	176
c.	Evaluasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	190
B.	Temuan Penelitian -----	193
1.	Manajemen Strategi dalam mewujudkan Excellent Service di MAN 2 Trenggalek -----	193
a.	Formulasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	193
b.	Implementasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	195
c.	Evaluasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	196
2.	Manajemen Strategi dalam mewujudkan Excellent Service di SMAN 1 Karangan Trenggalek -----	199
a.	Formulasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	199
b.	Implementasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	200
c.	Evaluasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> -----	201
C.	Temuan Lintas Kasus -----	231
1.	Formulasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> di madrasah dan sekolah -----	204
2.	Implementasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> di madrasah dan sekolah -----	207
3.	Evaluasi Strategik dalam mewujudkan <i>excellent service</i> di madrasah dan sekolah -----	208
D.	Model Manajemen Strategik <i>excellent service</i> -----	218
1.	Model Manajemen Strategik <i>excellent service</i> MAN 2 Trenggalek -	218
2.	Model Manajemen Strategik <i>excellent service</i> SMAN 1 Karangan --	219
3.	Model Manajemen Strategik <i>excellent service</i> Madrasah/Sekolah --	220
	BAB V: PEMBAHASAN -----	248
A.	Formulasi Strategi dalam mewujudkan Excellent Service di Madrasah dan Sekolah -----	222
1.	Internalisasi visi misi dan tujuan -----	222
2.	Assessment internal dan eksternal -----	226
3.	Bidang layanan lingkungan -----	229

4. Bidang layanan pembelajaran -----	230
5. Bidang layanan administrasi dan informasi -----	231
6. Layanan pengembangan diri -----	232
B. Implementasi Strategi dalam mewujudkan Excellent Service di Madrasah dan Sekolah-----	233
C. Evaluasi Strategi dalam mewujudkan Excellent Service di Madrasah dan Sekolah-----	239
BAB VI : PENUTUP -----	244
A. Kesimpulan -----	244
B. Saran -----	245
DAFTAR RUJUKAN -----	246
LAMPIRAN-LAMPIRAN -----	250