

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT.....	xxi
المخلص.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penegasan Istilah.....	6
F. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah.....	12
1. Pengertian Manajemen.....	12
2. Pengertian peningkatan mutu pendidikan.....	15
3. Pengertian Manajemem Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS).....	64

4. Tujuan MPMBS	67
5. Karakteristik MPMBS	70
6. Struktur pelaksanaan MPMBS	74
7. Kerangka Kerja dalam MPMBS	76
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	86
1. Pengertian Kepuasan	86
2. Pengertian Pelanggan	87
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	89
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.	91
5. Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan.....	91
6. Harapan Pelanggan.....	94
C. Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	95
1. Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dan Kepuasan Pelanggan	95
2. Keterkaitan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dan Kepuasan Pelanggan	97
D. Hasil Penelitian Terdahulu	100
E. Paradigma Penelitian	110
BAB III METODE PENELITIAN.....	113
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	113
B. Kehadiran Peneliti	114
C. Lokasi Penelitian	116
D. Data dan Sumber Data.....	116
E. Teknik Pengumpulan Data	119
F. Teknik Analisis Data	122

G. Pengecekan Keabsahan Temuan	126
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	129
BAB IV HASIL PENELITIAN	132
A. Deskripsi Data	132
1. Perencanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	133
2. Pelaksanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	153
3. Evaluasi Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.....	176
4. Tindak Lanjut Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	179
B. Temuan Penelitian	182
1. Perencanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	182
2. Pelaksanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	184
3. Evaluasi Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.....	187
4. Tindak Lanjut Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	189
C. Analisis Data.....	190
1. Perencanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	190
2. Pelaksanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	194
3. Evaluasi Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.....	199
4. Tindak Lanjut Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	200

BAB V PEMBAHASAN	201
A. Perencanaan Kegiatan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR	201
B. Pelaksanaan Kegiatan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR	206
C. Evaluasi Kegiatan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR	206
D. Tindak Lanjut Kegiatan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.....	212
BAB VI PENUTUP	215
A. Kesimpulan.....	215
B. Saran	217
DAFTAR PUSTAKA	219
LAMPIRAN-LAMPIRAN	223

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Tabel 2.1 Karakteristik Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah.....	72
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Dengan Penelitian Sebelumnya.....	106
Bagan 2.1 Paradigma Penelitian	112
Bagan 4.1 Temuan Penelitian Tentang Perencanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR.	184
Bagan 4.2 Temuan Penelitian Tentang Pelaksanaan Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.	186
Bagan 4.3 Temuan Penelitian Tentang Evaluasi Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.	188
Bagan 4.4 Temuan Penelitian Tentang Tindak Lanjut Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.	190

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Rapat Perencanaan Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR.....	135
Gambar 4.2 Buku Program dan Pembagian Tugas Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	136
Gambar 4.3 Sasaran Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	137
Gambar 4.4 Kebijakan Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	138
Gambar 4.5 Program Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR.....	140
Gambar 4.6 Struktur Koordinator dan Anggota Program dalam Kegiatan Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	141
Gambar 4.7 Rapat Koordinator dan Anggota Program dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	143
Gambar 4.8 Pembagian Tugas Tenaga Pengajar dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	146
Gambar 4.9 Contoh Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	148
Gambar 4.10 Pelaksanaan Proses Pembelajaran dengan Program Ketrampilan dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR.....	160
Gambar 4.11 Brosur Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	162
Gambar 4.12 Pengadaan Gedung Workshop dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	170
Gambar 4.13 Dokumentasi Rapat Evaluasi dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	178
Gambar 4.14 Dokumentasi Pembangunan Prasarana dalam Peningkatan Mutu di MAN 3 BLITAR	181

LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil MAN 3 BLITAR	224
Lampiran 2 Struktur Organisasi MAN 3 BLITAR	228
Lampiran 3 Instrumen Wawancara	229
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	234
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	255
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	257
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian	258
Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian	259
Lampiran 9 Bukti Bimbingan Skripsi	260
Lampiran 10 Laporan Selesai Bimbingan.....	261
Lampiran 11 Biodata Penulis	262