

# DAFTAR ISI

Halaman judul.....	i
Halaman persetujuan.....	iii
Halaman pengesahan.....	v
Pernyataan keaslian.....	vi
Moto.....	vii
Persembahan.....	viii
Pedoman Transliterasi.....	ix
Prakata.....	xi
Abstrak.....	xv
Daftar Isi .....	xxi

## **BAB I PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penegasan Istilah.....	6

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Deskripsi Teori .....	9
1. Tinjauan Tentang Manajemen.....	9
2. Tinjauan tentang Layanan Prima.....	12
3. Kepuasan Pembelajaran.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Paradigma Penelitian.....	34

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Kehadiran Peneliti.....	39
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Sumber Data dan Data Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Tahap-tahap Penelitian.....	46
I. Sistematika Pembahasan.....	46

## **BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

A. Paparan Data.....	49
1. Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran di MAN 2 Tulungagung.....	49
2. Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran di MAN 1 Magetan.....	85
B. Temuan Penelitian.....	120
1. Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran di MAN 2 Tulungagung.....	120
2. Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan pembelajaran di MAN 1 Magetan.....	129
C. Analisis Lintas Situs.....	139
D. Temuan Akhir.....	158

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Perencanaan Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran.....	165
B. Implementasi Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan pembelajaran .....	171
C. Pengawasan Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan pembelajaran .....	177
D. Proposisi Penelitian.....	181

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	185
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	186
C. Saran-saran.....	187

<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>189</b>
<b>BIODATA</b>	