

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Persetujuan	iii
Pengesahan	v
Pernyataan keaslian	vi
Moto	vii
Persembahan	viii
Prakata	ix
Pedoman Transliterasi	xi
Abstrak	xv
Daftar Isi	xxi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	14
C. Tujuan penelitian	15
D. Kegunaan penelitian	15
E. Penegasan Istilah	16
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	19
A. Manajemen Mutu Terpadu	19
1. Manajemen	19
a. Konsep Manajemen	19
b. Fungsi Manajemen	21
2. Mutu	27
a. Konsep Mutu	27
b. Karakteristik Mutu	31
c. Siklus mutu	32
3. Manajemen Mutu Terpadu	34
a. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu	34
b. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu	36
c. Unsur-unsur Manajemen Mutu Terpadu	37
d. Tujuan dan Manfaat Manajemen Mutu Terpadu	39
e. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	40
1) Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Berdasarkan Teori Edward Deming	42

2) Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Berdasarkan Teori Joseph Moses Juran	47
3) Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Berdasarkan Teori Crosby	57
4) Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Berdasarkan Teori Malqolm Badridge	61
B. Kepercayaan Pelanggan Pendidikan	81
1. Konsep Kepercayaan Pelanggan Pendidikan	81
2. Strategi Membangun Kepercayaan Pelanggan	83
C. Penelitian Terdahulu	94
D. Paradigma Penelitian	113
BAB III : METODE PENELITIAN	115
A. Rancangan Penelitian	115
B. Kehadiran Peneliti	117
C. Lokasi Penelitian	118
D. Sumber Data	118
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	119
1) Teknik Pengumpulan Data	119
2) Analisis Data	122
F. Pengecekan Keabsahan Data	125
G. Tahap-tahap Penelitian	131
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	133
A. Paparan Data	133
1. Paparan Data Situs I (SMP Sains Tebuireng Jombang) ...	189
a. Perencanaan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang	133
b. Pelaksanaan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang	150
c. Pengendalian Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang	167
d. Perbaikan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang	180
2. Paparan Data Situs II (SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk)	185

a.	Perencanaan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	185
b.	Pelaksanaan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	205
c.	Pengendalian Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	222
d.	Perbaikan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	233
B.	Temuan Penelitian	239
1.	Data Situs I (SMP Sains Tebuireng Jombang)	239
2.	Data Situs II (SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk)	249
3.	Analisis Lintas situs	251
BAB V :	PEMBAHASAN	259
A.	Perencanaan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	259
B.	Pelaksanaan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	271
C.	Pengendalian Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	273
D.	Perbaikan Mutu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk	275
E.	Proposisi Penelitian	277
F.	Role Model	281
BAB VI :	PENUTUP	283
A.	Kesimpulan	283
B.	Implikasi	284
C.	Saran	285

DAFTAR RUJUKAN
BIODATA