



DISERTASI

Nafi'atul Hasanah

12950121032

MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi Multisitus Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Tulungagung
dan Madrasah Aliyah Negeri 3 Tulungagung)**

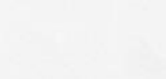
Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh
Program Doktor (S3) Manajemen Pendidikan Islam
Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

**PROGRAM DOKTOR
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
2024**

PENGESAHAN

Disertasi dengan judul "Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multi Situs Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Tulungagung dan Madrasah Aliyah Negeri 3 Tulungagung)" yang ditulis oleh **Nafi'atul Hasanah** NIM. 12950121032 ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada **Ujian Tertutup Disertasi** di Universitas Islam Negeri Syyyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari , Rabu 15 Mei 2024 dan sebagai persyaratan mengikuti ujian **TERBUKA**.

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|---------------------------|---------------------------------------|--|
| 1. Ketua/Promotor/penguji | : Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I | () |
| 2. Sekretaris/penguji | : Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag | () |
| 3. Penguji utama | : Prof. Dr. Yatim Riyanto, M.Pd | () |
| 4. Penguji | : Prof. Dr. Hj. Binti Ma'unah, M.Pd.I | () |
| 5. Penguji | : Prof. Dr. H. Imam Fu'adi, M.Ag | () |
| 6. Penguji | : Prof. Dr. H. Mujamil, M.Ag | () |
| 7. Promotor/penguji | : Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag | () |

Tulungagung, Mei 2024

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana



PERSETUJUAN PROMOTOR

Disertasi dengan judul “Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Tulungagung dan Madrasah Aliyah Negeri 3 Tulungagung)” yang disusun oleh Nafi’atul Hasanah NIM: 12950121032 ini telah disetujui untuk diujikan pada **Ujian Terbuka Disertasi** Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Menyetujui Promotor:

No	N A M A	Tanggal	Tandatangan
01	Prof. Dr. H. ACMAD PATONI, M. Ag NIP. 196005241991031001	30-05-2024	
02	Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I NIP. 19720601 200003 1 002	27-05-2024	

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nafi'atul Hasanah

NIM : 12950121032

Program : Manajemen Pendidikan Islam

Institusi : Pascasarjana UIN Satu Tulungagung

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa DISERTASI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, 03 April 2024

Saya yang menyatakan



Nafi'atul Hasanah

MOTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.

Al Qoshosh ayat 77

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang...

Disertasi ini kupersembahkan kepada :

1. Almarhum Kedua orangtua
2. mertua yang selalu menjadi inspirasi dalam perjalanan hidupku.
3. Kedua Pembimbing disertasi saya (Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M. Ag dan Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I)
4. Suami saya (Ahmad Qolfathiriyus Firdaus) sebagai pemacu semangat dalam berkarya
5. Muhammad Ashif Barkhoya si mungil buah hati
6. Teman teman se kelas MPI B angkatan 2021.
7. Kampus UIN Satu Tulungagung dan MI Irsyadut Tolibin Tugu Rejotangan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan taufik-Nya kepada seluruh umat manusia, sehingga kita tetap iman dan Islam, serta komitmen sebagai insan yang haus akan ilmu pengetahuan.

Disertasi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yang diberikan oleh Program Pascasarjana, dan juga merupakan sebagian dari syarat yang harus dipenuhi oleh penulis guna memperoleh gelar Doktor Manajemen Pendidikan Islam. Selesaiannya penyusunan disertasi ini berkat bimbingan dari dosen pembimbing yang tidak henti hentinya mengoreksi tulisan saya.

Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1.. Prof. Dr. H. Abd. Aziz M. Pd. I selaku Rektor UIN Satu Tulungagung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan laporan penelitian ini, juga sebagai promotor.
2. Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag. selaku Direktur Pascasarjana UIN Satu Tulungagung yang selalu memberikan dorongan semangat dalam mengemban ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
3. Prof. Dr. Hj. Binti Ma'unah, M. Pd, I. selaku Ketua Prgram Studi Manajemen Pendidikan Islam (S3)
4. Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag selaku pembimbing pertama yang telah memberikan pengarahan dan koreksi, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana UIN Satu Tulungagung yang telah berjasa mengantarkan penulis untuk mengetahui arti pentingnya ilmu pengetahuan.
6. Suami tercinta, Ahmad Qolfathiriyus Firdaus yang selalu memberikan bimbingan, dukungan moral dan spiritual selama studi, serta senantiasa memberikan semangatnya yang tidak ternilai harganya.
7. Kedua orangtua (almarhum H Ahmadi dan almarhumah Hj Isti'anah), Bapak dan ibu mertua (Nur Efendi dan Athif Hidayati), putraku Muhammad Ashif Barkhoya, serta kakak saya Indah Kusuma Dewi dan suaminya Ali Masyhar dan saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan setiap langkahku
8. Teman-teman angkatan 2021 program studi Manajemen Pendidikan Islam yang selalu ada dalam kebersamaan dan bantuannya, baik suka maupun duka selama ini, serta memberikan motivasi.

9. Teman-teman guru MI Irsyadut Tholibin Tugu Rejotangan Tulungagung yang banyak memberi suport dalam menyelesaikan penulisan ini.

Dengan penuh harapan, semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah swt. dan tercatat sebagai amal shalih. *Jazakumullah khoirul jaza'*. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan, serta pengembangan lebih sempurna dalam kajian-kajian manajemen pendidikan Islam.

Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT. Amin

Tulungagung, Pebruari 2024
Penulis,

Nafi'atul Hasanah

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 5 Pilar Mutu	37
Gambar 2. 2 Manajemen PDCA.	43
Gambar 2. 3 Paradigma Penelitian	81
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data.....	93
Gambar 3. 2 Kegiatan Analisis Data Lintas Situs	95
Gambar 5. 1 Pola Pelakonan.....	188
Gambar 5. 2 Pola Peragaan	189