

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PROMOTOR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTO	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xii
المخلص	xiv
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Hasil Penelitian	8
E. Penegasan Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
A. Deskripsi Teori dan Konsep.....	14
1. Konsep Mutu.....	14
2. Indikator Peningkatan Mutu	20
3. Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan.....	24
4. <i>Total Quality Management</i>	30
5. Kebijakan dalam <i>Total Quality Management</i>	45
6. Komitmen dalam <i>Total Quality Management</i>	47
7. Budaya dalam <i>Total Quality Management</i>	49
8. <i>Total Quality Management</i> dalam Perspektif Islam.....	53
9. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	58
10. Prinsip Kepuasan Pelanggan	61
11. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	63

B. Penelitian Terdahulu	66
C. Kerangka Alur Penelitian	80
BAB III METODE PENELITIAN	82
A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian	82
B. Lokasi Penelitian	84
C. Kehadiran Peneliti	85
D. Data dan Sumber Data	86
E. Teknik Pengumpulan Data	87
F. Analisis Data	91
G. Pengecekan Keabsahan Data	95
H. Tahap-tahap Penelitian	99
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	102
A. Paparan Data	102
1. Paparan Data Hasil Penelitian di MAN 2 Tulungagung	102
2. Paparan Data Hasil Penelitian di MAN 3 Tulungagung	145
B. Temuan Penelitian	166
1. Temuan Penelitian di MAN 2 Tulungagung	166
2. Temuan Penelitian di MAN 3 Tulungagung	170
C. Analisis Lintas Situs	176
1. Persamaan dan Perbedaan Antara Situs 1 dan Situs 2	176
2. Temuan Lintas Situs	178
BAB V PEMBAHASAN	179
A. Kebijakan Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	179
B. Budaya Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	182
C. Komitmen Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	191
D. Proposisi Proposisi	194
BAB VI PENUTUP	198
A. Kesimpulan	198
B. Implikasi Penelitian	199
C. Saran	202
DAFTAR RUJUKAN	203

