

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTO	vi
HALAMAN PEREMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Konseptual.....	8
F. Keaslian Penelitian.....	18
G. Sistematika Pembahasan	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Manajemen Layanan Lembaga Bimbingan Belajar.....	24
B. Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar dengan Model 4D.....	39

C. Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar dengan Model 4D Di LBB Primagama.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	60
B. Lokasi Penelitian	63
C. Sumber Data dan Informan Penelitian	63
D. Teknik Pengumpulan Data.....	67
E. Instrumen Penelitian.....	70
F. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data	70
G. Keabsahan Data.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Deskripsi Subjek	75
B. Deskripsi Hasil Temuan	79
C. Analisis Hasil Penelitian.....	105
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	