

**MANAGEMENT MUTU PELAYANAN TERHADAP SANTRI PADA
LEMBAGA KURSUS AL-QUR'AN AL FALAH SURABAYA**

(Studi Analisa Balanced Scorecard)

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister dalam Program Studi Dirasah Islamiyah



Oleh
Sutriyono
NIM. F120915311

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Sutriyono, S.Kom.I

NIM : F120915311

Program : Magister (S2) Dirasah Islamiyah

Institusi : Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

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

Surabaya, 16 Juni 2017

Saya yang menyatakan



Sutriyono, S.Kom.I

PERSETUJUAN

Tesis Sutriyono ini telah disetujui
Pada tanggal 16 Juni 2017

Oleh
Pembimbing



Prof. Dr. H. Syafiq A Mughni, MA

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis Sutriyono ini telah diuji

Pada Tanggal 24 Juli 2017

Tim Penguji

1. Prof. Dr. H. Ma'shum, M.Ag.



2. Dr. H. Amir Maliki, M. Ag.



3. Prof. Dr. H. Syafiq A. Mugni, M.A.



Surabaya, 24 Juli 2017
Direktur



Prof. Dr. H. Husein Aziz, M.Ag.
NIP. 195601031985031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sutriyono
NIM : F12915311
Fakultas/Jurusan : Dirasah Islamiyah
E-mail address : Sutriyono0775@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

MANAGEMEN MUTU PELAYANAN TERHADAP SANTRI PADA LEMBAGA KURSUS
AL-QUR'AN AL-FALAH SURABAYA
(Studi Analisa Balanced Scorecard)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 01 Agustus 2017

Penulis

(Sutriyono)
nama terang dan tanda tangan