DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I: PENDAHULUAN

A. LatarBelakang 1
B. RumusanMasalah 8
C. TujuanPenelitian 9
D. KegunaanPenelitian 9
E. DefinisiOperasional 10
F. MetodePenelitian 10
G. PenelitianTerdahulu 16
H. SistematikaPembahasan 17

BAB II: KAJIAN TEORI

A. KepuasanPelanggan 20
   1. MaknaKepuasanPelanggan 20
   2. Atribut-atributPembentukKepuasan 27
   3. MenjagaHubungandenganPelanggan 30
B. BudayaMutuPendidikan 31
   1. PengertianMutu 31
   2. GerakanMutudalamPendidikan 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. PengertianBudaya Madrasah 34
4. Ciri-ciriBudayaOrganisasi 39
5. PengertianBudayaMutuPendidikan..... 39
6. Jenis-jenisBudaya Madrasah 40
7. KarakteristikBudaya Madrasah yang MempunyaiBudayaMutu yang Kuat..... 42
8. Lima Nilai yang TerkandungdalamBudayaMutu 44
C. PenjaminanMutuPendidikan 50

BAB III: METODE PENELITIAN

A. MetodePenelitian..... 53
1. PendekatandanJenisPenelitian 53
2. LokasiPenelitian..... 56
3. InformasiPenelitian 56
4. DatadanSumber Data 56
5. DesainPenelitian..... 59
6. MetodePengumpulan Data 60
7. TeknikAnalisis Data 61

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Madrasah 65
1. MA Unggulan PP AmanatulUmmah Surabaya 65
2. MA DarulUlumWaruSidoarjo..... 78
B. Penyajian Data 93
1. DokumentasidanWawancara..... 93
C. Analisis Data 101
1. HasilAnalisisBudayaMutuPendidikan MA Unggulan PP AmanatulUmmah Surabaya 101
2. HasilAnalisisBudayaMutuPendidikan MA DarulUlumWaru Sidoarjo 106
3. HasilAnalisisKepuasanPelanggan MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya 108
4. HasilAnalisisKepuasanPelanggan MA DarulUlumWaru Sidoarjo 110

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan 112
B. Saran 113

DAFTAR PUSTAKA..... 114

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Identitas Madrasah MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya …….67
2. StrukturOrganisasiMA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya ……68
3. KondisiPendidikdanKependidikanMA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya ……70
4. RekapitulasiSiswaMA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya ……70
5. JumlahPerkembanganSiswaMA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya
6. PelatihanMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……73
7. ProfilTamatanMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……..74
8. PrestasiAkademikMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……75
9. Prestasi Non AkademikMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……...76
10. KeadaanSiswaMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……76
11. RasioPenerimaanSiswaMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……..77
12. Keadaan Guru MA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……..78
13. StrukturOrganisasiMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……..79
14. SaranaPrasaranaMA Darul Ulum Waru Sidoarjo ……..81
15. KondisiOrangtua ……82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 :PedomanPengumpulan Data

Lampiran2 :SuratTugasDosenPembimbing

Lampiran3 :KartuKonsultasiSkripsi

Lampiran4 :SuratIzinPenelitianke MA Unggulan PP AmanatulUmmahSurabaya

Lampiran5 :SuratIzinPenelitianke MA DarulUlumWaruSidoarjo

Lampiran6 :SuratKeteranganSekolah MA Unggulan PP AmanatulUmmah Surabaya

Lampiran7 :SuratKeteranganSekolahMA DarulUlumWaruSidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id