STRATEGI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN INKLUSIF DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ORANG TUA SISWA: STUDI KASUS DI SMP ISLAM ROUSHON FIKR JOMBANG

SKRIPSI

Oleh:

Zaneta Syahrani
06040322104

Dosen Pembimbing I

Prof. Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.
NIP. 196703111992031003

Dosen Pembimbing II

Dr. Hj. Mardiyah, M.Ag.
NIP. 196707252003122001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2026

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ZANETA SYAHRANI

NIM : 06040322104

JUDUL : STRATEGI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN INKLUSIF DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ORANG TUA SISWA: STUDI KASUS DI SMP ISLAM ROUSHON FIKR JOMBANG

Dengan ini menyatakan seluruh skripsi ini merupakan hasil penelitian atau karya hasil sendiri, kecuali bagian yang dikutip sebagai rujukan

Jombang,11 Januari 2026



Zaneta Syahrani
06040322104

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh:

NAMA : ZANETA SYAHRANI

NIM : 06040322104

JUDUL : STRATEGI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN INKLUSIF DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ORANG TUA SISWA: STUDI KASUS DI SMP ISLAM ROUSHON FIKR JOMBANG

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 26 Februari 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.	**Dr. Mardiyah, M.Ag**
NIP. 196703111992031003	**NIP. 196707252003122001**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Oleh Zaneta Syahrani ini telah dipertahankan di depan TIM Penguji

Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Surabaya

Surabaya, 11 Maret 2026

Mengesahkan,

Dekan

Prof. Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag, M.Pd

NIP. 197407251998031001

Penguji 1

Dr. Mukhlishah AM, M.Pd.

NIP. 196805051994032001

Penguji 2

Dr. H. Muhammad Shodiq, M.Si

NIP. 197504232005011002

Penguji 3

Prof. H. Nur Kholis, M.Pd.Admin.,Ph.D

NIP. 196703111992031003

Penguji 4

Dr. Hj. Mardiyah., M.Ag

NIP. 196707252003122001

v

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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 : ZANETA SYAHRANI
NIM : 06040322104
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN/ PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : zanetasyahr@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

STRATEGI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN INKLUSIF DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ORANG TUA SISWA: STUDI KASUS DI SMP ISLAM ROUSHON FIKR JOMBANG

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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, 26 Februari 2026

Penulis

(Zaneta Syahrani)

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

ABSTRAK

Zaneta Syahrani (06040322104), 2026, Strategi Manajemen Mutu Pendidikan Inklusif Dalam Meningkatkan Loyalitas Orang Tua Siswa: Studi Kasus Di Smp Islam Roushon Fikr Jombang. Dosen pembimbing I Bapak Prof. Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D., dan Dosen Pembimbing II Ibu Dr. Hj. Mardiyah, M.Ag.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen mutu pendidikan inklusif di SMP Islam Roushon Fikr Jombang dalam membangun loyalitas orang tua siswa. Urgensi penelitian ini berangkat dari kebutuhan sekolah untuk memberikan layanan pendidikan yang adaptif bagi siswa berkebutuhan khusus sekaligus memenuhi harapan orang tua sebagai pemangku kepentingan pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, kepala bidang layanan inklusif, guru pendamping khusus (GPK), dan orang tua siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen mutu pendidikan inklusif di sekolah dilakukan melalui perencanaan layanan individual, pelaksanaan pendampingan yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa, serta evaluasi perkembangan melalui sistem pelaporan daring. Sekolah menerapkan model layanan yang transparan dan partisipatif dengan melibatkan orang tua dalam penyusunan dan evaluasi Program Pembelajaran Individual (PPI). Strategi tersebut menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan orang tua terhadap mutu layanan pendidikan inklusif, yang selanjutnya berimplikasi pada terbentuknya loyalitas. Loyalitas orang tua terwujud dalam bentuk komitmen jangka panjang untuk mempertahankan anak bersekolah di SMP Islam Roushon Fikr Jombang, dukungan terhadap kebijakan sekolah, serta kesediaan memberikan rekomendasi positif kepada orang tua lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan manajemen mutu pendidikan inklusif tidak hanya berorientasi pada peningkatan layanan bagi siswa berkebutuhan khusus, tetapi juga berpengaruh terhadap citra dan keberlanjutan lembaga melalui loyalitas orang tua.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Pendidikan Inklusif, Loyalitas Orang Tua, Sekolah Islam.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v
MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR x
ABSTRAK xii
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Fokus Penelitian 12
C. Tujuan Penelitian 13
D. Manfaat Penelitian 13
1. Manfaat Teoritis 13
2. Manfaat Praktis 14
E. Definisi Konseptual 15
1. Strategi Manajemen Mutu Pendidikan Inklusif 15
2. Loyalitas Orang Tua Siswa 17
F. Keaslian Penelitian 19
G. Sistematika Pembahasan 28
BAB II KAJIAN PUSTAKA 29
A. Konsep Strategi dalam Manajemen Pendidikan 29
1. Definisi dan Karakteristik Strategi Menurut Para Ahli 29
2. Strategi dalam Konteks Lembaga Pendidikan 31
3. Strategi dalam Konteks Manajemen Mutu Pendidikan 32
B. Manajemen Mutu Pendidikan 33
1. Definisi Manajemen Mutu Pendidikan 34
2. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Pendidikan 35
3. Implementasi Manajemen Mutu di Sekolah 36

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

C. Pendidikan Inklusif **37**
1. Definisi Pendidikan Inklusif 38
2. Prinsip-Prinsip Pendidikan Inklusif 39
3. Tantangan Implementasi Pendidikan Inklusif di Indonesia 40
4. Pendidikan Inklusif dalam Perspektif Islam 41
D. Loyalitas Orang Tua Siswa **42**
1. Definisi Loyalitas 42
2. Loyalitas dalam Konteks Pendidikan 43
3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Orang Tua 44
4. Indikator Loyalitas Orang Tua Siswa 45
E. Kerangka Pemikiran **46**
BAB III METODE PENELITIAN **49**
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian **49**
B. Lokasi Penelitian **50**
C. Subjek dan Objek Penelitian **51**
D. Teknik Pengumpulan Data **53**
1. Observasi Partisipatif 53
2. Wawancara Mendalam 54
3. Studi Dokumentasi 57
E. Teknik Analisis Data **58**
F. Uji Keabsahan Data **61**
G. Tahap-Tahap Penelitian **61**
H. Pedoman Penelitian **62**
1. Pedoman Obseravsi 62
2. Pedoman Wawancara 62
3. Pedoman Dokumentasi 63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **65**
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian **65**
1. Profil dan Sejarah SMP Islam Roushon Fikr Jombang 65
2. Visi, Misi, dan Tujuan SMP Islam Roushon Fikr Jombang 66
3. Karakteristik Pendidikan Inklusif di SMP Islam Roushon Fikr Jombang 67
4. Deskripsi Informan 68
B. Hasil Penelitian **71**

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

1. Strategi Manajemen Mutu Pendidikan Inklusif di SMP Islam Roushon Fikr Jombang 71

2. Bentuk Loyalitas Orang Tua Siswa yang Dibangun di Lembaga 105

3. Implikasi Keberhasilan Manajemen Mutu Pendidikan Inklusif dalam Membangun Loyalitas Orang Tua 113

C. Pembahasan Hasil Penelitian 125

1. Strategi Manajemen Mutu Pendidikan Inklusif di SMP Islam Roushon Fikr Jombang 125

2. Bentuk Loyalitas Orang Tua Siswa yang Dibangun di Lembaga 148

3. Implikasi Keberhasilan Manajemen Mutu Pendidikan Inklusif dalam Membangun Loyalitas Orang Tua 157

BAB V PENUTUP 168

A. Kesimpulan 168

B. Saran 169

DAFTAR PUSTAKA 171

LAMPIRAN 181

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Perbandingan Informan Penelitian 20
Table 3.1 Informan Penelitian 53
Table 3.2 Kebutuhan Data Observasi 54
Table 3.3 Kebutuhan Data Wawancara.....55
Table 3.4 Kebutuhan Data Dokumentasi.....57
Table 3.5 Aspek Pengkodean Penelitian 60
Table 3.6 Pedoman Observasi.....62
Table 3.7 Pedoman Wawancara 62
Table 3.8 Pedoman Dokumentasi 63

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Fauzi, Rina Mulyani. "'Peran Psikolog Sekolah Dalam Mendukung Pendidikan Inklusif Di Sekolah Menengah.'" *ASEAN Journal of Community and Special Needs Education* 5, no. 1 (2025): 33–47.

Ahmad Sulhan, Lubna, Abdul Aziz Farida Herna Astuti, Yul Alfian Hadi Muhammad Arief Rizka, and sarilah. "Pendidikan Inklusi." In *Pendidikan Inklusi*. Sanabil, 2021.

Aisyah Ayie Zahara, Almunawaroh Fit Laila, and Anggun Riwana Rustam,. "Asesmen Diagnostik Kognitif Dalam Pembelajaran Menulis Surat Pribadi Di SMP." *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 6, no. 4 (2024). https://doi.org/DOI:%2520https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i4.7091.

Amalia, Anindia Nur. *Efektivitas Program Layanan Sekolah Inklusif Terhadap Minat Belajar Siswa SDN Banggle 01 Kabupaten Blitar*. 3, no. 1 (2021).

Amaliani, Rita, Septiyani Endang Yunitasari, Dina Fajriah, and Eti Gustini. *Sarana dan Prasarana Sekolah Inklusi "Kunci Sukses Pendidikan Inklusi "*. 10 (2024).

Ameer, Irfan Asghar. "Satisfaction- A Behavioral Perspective on Consumer: Review, Criticism and Contribution." *International Journal of Research Studies in Management* 3, no. 1 (2013). https://doi.org/10.5861/ijrsm.2013.406.

Anthony J. Shinkfield, David L. Stufflebeam. "Evaluation Theory, Models, and Applications." In *Evaluation Theory, Models, and Applications*, 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2007.

Baihaqi, Ahmad, and Muhammad Yasin. *Konsep Total Quality Management (TQM) Dan Implementasi Konteks Pendidikan*. n.d.

Cariaga, Rujonel, Mary Ann Dagunan, Verna Cariaga, Milagros Aurea Sabidalas, Marwane El Halaissi, and Jovenil Bacatan. "Rethinking Parental Involvement in Developing Countries: Toward Inclusive and Culturally Responsive Education." *International Journal of Interdisciplinary Viewpoints* 1, no. 5 (2025): 631–37. https://doi.org/10.64612/ijiv.v1i5.39.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Collins, Mary. “Index for Inclusion: Developing Learning and Participation in Schools.” *Educational Psychology in Practice* 28, no. 4 (2012): 445–445. https://doi.org/10.1080/02667363.2012.728810.

Creswell, John W., and John W. Creswell. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. 3rd ed. SAGE Publications, 2013.

Dewi, Febriana Kurnia, Nur Kholis, and Enni Subchandini. “Implementasi Kurikulum Berbasis Sistem Kredit Semester Sebagai Peningkatan Mutu Madrasah Aliyah Negeri Kota Surabaya.” *TADBIR MUWAHHID* 7, no. 1 (2023): 133–50. https://doi.org/10.30997/jtm.v7i1.8157.

Dr. Jyoti Puri, Bhawna Jain. “Parental Engagement as a Catalyst for Academic Success and Emotional Development in Students: A Literature Review.” *International Journal Of Research - Granthaalayah* Vol. 13, no. No. 6. (2025). https://doi.org/doi:10.29121/granthaalayah.v13.i6.2025.6242.

E. Owen D. Waygood, Pauline van den Berg, and Iris van de Craats Astrid Kemperman. “Factors Affecting Parental Safety Perception, Satisfaction with School Travel and Mood in Primary School Children in the Netherlands.” *Journal of Transport & Health*, n.d. https://doi.org/10.1016/j.jth.2020.100837.

“Education in Indonesia,.” Wikipedia. June 2023. https://en.wikipedia.org/wiki/Education_in_Indonesia.

Fadhilatun Ni’mah and Rodliyatin Ni’am. “Implementation Of Individualized Education Programs (IEP) To Improve Learning Outcomes For Inclusive Students In The Merdeka Curriculum At Elementary Schools.” *AULADUNA: Jurnal Pendidikan Dasar Islam* 11, no. 2 (2024): 229–39. https://doi.org/10.24252/auladuna.v11i2a10.2024.

Faza, Ghufron, and Rahmi Fitrika. “Implementation of IEP (Individualized Educational Program) Program in Indonesia: Literature Analysis and Implications for Inclusive Education.” *Journal of Education Research* 5, no. 4 (2024): 5762–67. https://doi.org/10.37985/jer.v5i4.1875.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Griffin, Jill. “Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It.” In *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Wiley, 2002. https://books.google.co.id/books/about/Customer_Loyalty.html?hl=id&id=mB5xQgAACAAJ&redir_esc=y.

Hammersley, Martyn, and Paul Atkinson. *Ethnography: Principles in Practice*. 4 Edition. Routledge, 2019.

Hanipudin, Sarno, and Adam Dwi Endriyanto. “Analisis Manajemen Mutu di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Program Tahfidz Majenang Kabupaten Cilacap.” *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 14, no. 2 (2024): 118–28. https://doi.org/10.30863/ajmpi.v14i2.5971.

Hao, Xinxin, Chenwei Ma, Min Wu, Lv Yang, and Yunxia Liu. “Promoting Parental Loyalty Through Social Responsibility: The Role of Brand Trust and Perceived Value in Chinese Kindergartens.” *Behavioral Sciences* 15, no. 2 (2025): 115. https://doi.org/10.3390/bs15020115.

Hata, Anna, Joko Yuwono, Ruwiyati Purwana, and Shinsaku Nomura. *Embracing Diversity and Inclusion in Indonesian Schools*. World Bank, Washington, DC, 2021. https://doi.org/10.1596/36533.

Huang, Jian-Hao, Ling-Ge Chen, Yan-Xia Ma, and Sun-Yu Gao. “The Relationship Between Parental Satisfaction and Parental Loyalty in Kindergartens: The Mediating Role of Parental Trust and Parental Relationship Commitment.” *Frontiers in Psychology* 13 (April 2022): 822164. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.822164.

J. David HungerDavid, Thomas L. Wheelen. *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability,*. 13th ed. Boston: Pearson, 2012.

Jein Natalia. “Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu.” *eJournal Ilmu Pemerintahan* Volume 9, no. Nomor 2 (2021): 159–70.

John Scott. “A Matter of Record: Documentary Sources in Social Research.” In *A Matter of Record: Documentary Sources in Social Research*. Cambridge: Polity Press, 1990, 1990.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Juran, Joseph M., ed. *Juran's Quality Handbook*. 5. ed. McGraw-Hill, 1999.

Kholis, Nur. *Manajemen Strategi Pendidikan: Formulasi, Implementasi dan Pengawasan*. UIN Sunan Ampel Press, 2014.

Kholis, Nur, and Hana Putri Puji Astuti. "Strengthening Loyalty and Performance of Government Office Employees: Exploring Leadership Strategies." *SAR Journal - Science and Research*, September 26, 2023, 154–60. https://doi.org/10.18421/SAR63-03.

Kim, E. M., Kuncel, N. R., Barger, M. M. ,., and Pomerantz, E. M. "The Relation between Parents' Involvement in Children's Schooling and Children's Adjustment: A Meta-Analysis." *Psychological Bulletin*, n.d. https://doi.org/10.1037/bul0000201.

Koçak, S., Özdemir, N. ,. "School Leadership, Parental Involvement, and Student Achievement: A Comparative Analysis of Principal and Teacher Perspectives." *Education Sciences,* n.d. https://doi.org/10.3390/educsci13060767.

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Marketing Management." In *A Framework for Marketing Management*, 15th ed. Pearson, 2016.

Kurniati, Diah, Edris Zamroni, Slamet Utomo, Indah Lestari, and Ana Espejo Mirana. "Research Trends on Parental Involvement in Inclusive Education and Its Implications for Inclusive Education Programs: A Bibliometric Analysis." *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama* 17, no. 1 (2025): 43–62. https://doi.org/10.37680/qalamuna.v17i1.6438.

Kvale, Steinar. *Doing Interviews*. SAGE Publications, Ltd, 2007. https://doi.org/10.4135/9781849208963.

Lailatul Azizah, Nova, Panca Dewi Purwati, and Nugraheti Sismulyasih. "Analisis Manajemen Pelayanan Dan Peningkatan Mutu Pendidikan Inklusi Berdasarkan Teori Differntiated Of Instruction Di Sekolah Dasar Negeri Plumutan Kabupaten Semarang Tahun 2023." *ELSE (Elementary School Education Journal): Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Sekolah Dasar* 8, no. 2 (2024). https://doi.org/10.30651/else.v8i2.22447.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Mamadiyorova Sevinch Bakhromjon, Fayzieva Ubaida Yunusovna, and Akbarova Ugiloy Akhmadali. "Individualized Assessment Strategies for Students with Special Needs in Inclusive Classrooms." *ASEAN Journal of Community and Special Needs Education* 3, no. 2 (2024): 127–36.

Mambu, David Timothy, and Lilik Noor Yuliati. "The Prediction of Parental Loyalty with a Private School in Indonesia." *International Journal of Science and Research* 6, no. 6 (2017): 2220. https://doi.org/10.21275/ART20174944.

Mel, Ainscow. *Understanding the Development of Inclusive Education System*. London: Routledge, 2005.

Mel Ainscow, Tony Booth. "Index for Inclusion: Developing Learning and Participation in Schools." In *Index for Inclusion: Developing Learning and Participation in Schools*. Centre for Studies on Inclusive Education, 2002.

Michael E. Porter. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press, 1985.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edition 3. Sage, 2014.

Mintzberg, Henry. "The Rise and Fall of Strategic Planning." In *New York: Free Press*. 1994.

Moch. Nur Ahsan. "'Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Mewujudkan Profil Pelajar Pancasila Di Madrasah,.'" *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 12, no. 3 (2025).

Muttaqin, Luqmanul Hakim, Muhammad Haekal, and Ratna Tri Utami. *Challenges and Strategies for Establishing Inclusive School In Indonesia: Aligning Islamic Values with Inclusive Education Principles*. 12, no. 3 (2023): 2547–64. https://doi.org/10.30868/ei.v12i03.5021.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Ningsih, Andriani, Ahmad Suriansyah, Arta Mulya Budi Harsono, and Muhsinnah Annisa. *Kolaborasi Guru Kelas Dan Guru Pendamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Inklusif*. 2024.

Nyanasuryanadi, Sugiator. *Sugiator, Nyanasuryanadi, Dan Suherman. "The Effect of Service Quality and Satisfaction on the Loyalty of Parents of Nava Dhammasekha Cinta Kasih Students." Riwayat: Educational Journal of History and Humanities 6, No. 3 (2023): 1423–1428. Https://Doi.Org/10.24815/Jr.V6i3.33843*. n.d.

Paskalis Dakhi, S.E., M.A.P., M.M. *Manajemen Mutu Strategi Dan Implementasi Dalam Organisasi Pendidikan Dan Bisnis*. CV. Nulis Hemat Indonesia, 2025.

Porter, Michael E. *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors: With a New Introduction*. 1st Free Press ed. Free Press, 1998.

Pradiani, Theresia. "Can The Academic Quality And Service Of Northern Green School Medan Enhance Parents' Satisfaction And Loyalty?" *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia* 19, no. 1 (2025): 30–41. https://doi.org/10.32815/jibeka.v19i1.2303.

Professor Martyn Rouse. "Enhancing Effective Inclusive Practice Knowing, Doing and Believing." *Kairaranga* Volume 7, Special Edition: 2006 (n.d.).

Reken, Feky. *Pengantar Ilmu Manajemen Pemasaran*. CV, Gita Lentera, 2024.

Rika Wahyuni, Putri, and Dea Mustika Widya Fitriani Hasibuan. "'Evaluasi Dan Penilaian Yang Adil Dalam Konteks Pendidikan Inklusi,.'" *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 6 (2024): 143–55.

Robbins, Stephen P., and Tim Judge. *Organizational Behavior*. 15th ed. Pearson, 2013.

Rofiah, Khofidotur, Farida Isroani, and Muhammad Nurrohman Jauhari. "Breaking Barriers: Examining Inclusive Education in Islamic Schools through the Merdeka Belajar Curriculum." *SPECIAL Special and Inclusive Education Journal* 4, no. 1 (2023): 42–49. https://doi.org/10.36456/special.vol4.no1.a7428.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Rohman, Nurur, and Ananda Ammathul Firdhausyah. *Penerapan Model Pull Out Learning Untuk Mengoptimalkan Membaca Siswa Pada Anak Disleksia*. 1, no. 2 (2024).

Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. 3rd ed. Taylor and Francis, 2014.

Sari, Zola Permata, Riska Sarofah, and Yusuf Fadli. "The Implementation of Inclusive Education in Indonesia: Challenges and Achievements." *Jurnal Public Policy* 8, no. 4 (2022): 264. https://doi.org/10.35308/jpp.v8i4.5420.

Sheehy, Kieron, Petra Vackova, Saskia Van Manen, Sherly Saragih Turnip, Khofidotur Rofiah, and Alison Twiner. "Inclusive Disaster Risk Reduction Education for Indonesian Children." *International Journal of Inclusive Education* 28, no. 11 (2024): 2529–45. https://doi.org/10.1080/13603116.2022.2115156.

Sitanggang, Fajar Yefta, Aqillah Nazli, Helena Raymonda Sipayung, and Septian Prawijaya. *Identifikasi Gaya Belajar Dan Permasalahanliterasi Sains Ipa Di Sd Negeri 167643 Kota Tebing Tinggi*. 8, no. 6 (2024).

Siti Huraerah, Anita Prita Cinta, and Tiara Nur Ramadhan Abdul Kholik. "Membangun Loyalitas Peserta Didik Melalui Kepuasan Terhadap Layanan Jasa Pendidikan Di SMK Kesehatan Al-Ikhlas." *Karimah Tauhid* Volume 4, no. Nomor 9 (2025): 6505. https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v4i9.20553.

Siti Khodijah Lubis, Adek Cerah Kurnia Azis. "Asesmen Diagnostik Sebagai Penilaian Pembelajaran Dalam Kurikulum Merdeka Di Sekolah Dasar." *Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar* 1, no. 2 (2023): 20–29. https://doi.org/DOI:%252010.33830/penaanda.v1i2.6202.

Siti Patimah, Iswati, and Aisyah Khumairo. "Strategi Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Sekolah Islam (Tinjauan Praktek Di Mts Negeri 1 Pahoman Bandar Lampung)." *AT-TAJDID: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* 07, no. 01 (2023). http://dx.doi.org/10.24127/att.v6521a2366.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

"SMP Islam Roushon Fikr – Roushon Fikr Islamic School." *Website Resmi*, Desember 2025. https://roushonfikr.org/smp-islam-roushon-fikr/.

Soeharto, Soeharto, Seyda Subasi Singh, and Fitria Afriyanti. "Associations between Attitudes toward Inclusive Education and Teaching for Creativity for Indonesian Pre-Service Teachers." *Thinking Skills and Creativity* 51 (March 2024): 101469. https://doi.org/10.1016/j.tsc.2024.101469.

Suhendri, Suhendri, Rijal Sabri, and Muhammad Iqbal Hasibuan. "The Challenges of Inclusive Education in Indonesia," Journal of Education Research and Evaluation 4, No. 2 (2020): 139–147." *Dharmawangsa: International Journal of the Social Sciences, Education and Humanitis* 1, no. 2 (2020): 1–18. https://doi.org/10.46576/english.v1i2.600.

Susie Miles, Mel Ainscow. *"Making Education for All Inclusive: Where Next?"* Prospects 38, no. 1 (2008): 15–34.

Syafi'i, Imam. "Exploring the Implementation of Inclusive Education at Indonesian Madrasah: Challenges and Strategy." Paper presented at Proceedings of the 3rd Annual Conference of Islamic Education, ACIE 2024, 14-15 October 2024, Jember, East Java, Indonesia, Jember, Indonesia. *Proceedings of the 3rd Annual Conference of Islamic Education, ACIE 2024, 14-15 October 2024, Jember, East Java, Indonesia*, 2025. https://doi.org/10.4108/eai.14-10-2024.2355456.

Taufik, Muhammad, and Heru Mulyanto. *The Influence of Transparency and Accountability on Parental Trust and Its Impact on Parental Loyalty of Students of Shidqia Islamic School Jatisari Middle School, Jatiasih , Bekasi City*. 5, no. 2 (2025).

The Quality Imperative. EFA Global Monitoring Report 2005. UNESCO Publ, 2004.

Ujang Sumarwan, Anindya Savira, and Istiqlaliyah Muflikhati. "Parent Satisfaction : Contribution of Parental Involvement and School Service Quality Perception at Public Elementary School." *Jurnal Paedagogy: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan* Vol. 11, no. No. 2 (2024).

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

UNESCO. *Global Education Monitoring Report 2020: Inclusion and Education: All Means All. Paris*. UNESCO, 2020. https://doi.org/10.54676/JJNK6989.

UNESCO. "Policy Guidelines on Inclusion in Education." In *Policy Guidelines on Inclusion in Education*. UNESCO, 2009.

UNESCO. *Towards Inclusion in Education: Status, Trends and Challenges: The UNESCO Salamanca Statement 25 Years On*. UNESCO, 2020. https://doi.org/10.54675/ASIM9654.

UNICEF Indonesia, Landscape Analysis on Children with Disabilities in Indonesia, (Jakarta: UNICEF, 2024). Jakarta, Indonesia, 2024.

Universitas Negeri Malang, Indonesia, mohammad.efendi.fip@um.ac.id, Mohammad Efendi, Rizqi Fajar Pradipta, et al. "Inclusive Education for Student with Special Needs at Indonesian Public Schools." *International Journal of Instruction* 15, no. 2 (2022): 967–80. https://doi.org/10.29333/iji.2022.15253a.

Waki, Ahmad. "Persepsi Orang Tua Terhadap Pendidikan Inklusif Sekolah Dasar Di Kecamatan Gunung Putri Kabupaten Bogor Provinsi Jawa-Barat." *Jurnal Basicedu* 1, no. 1 (2018): 79–83. https://doi.org/10.31004/basicedu.v1i1.17.

Wardani, Kristi, and Siti Irene Dwiningrum. "Studi Kasus: Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Inklusi Di Sekolah Dasar Seruma." *WACANA AKADEMIKA: Majalah Ilmiah Kependidikan* 5, no. 1 (2021): 69. https://doi.org/10.30738/wa.v5i1.6409.

(Washington). *World Bank, Inclusive Early Childhood Education for Children with Disabilities in Indonesia. Washington DC: World Bank, 2023).* 2023.

We'u, Gregorius, and Agustina Pali. "Implementation of Flexible Education In The Perspective Of Essentialism Education Philosophy." *Jurnal Pendidikan (Teori Dan Praktik)* 9, no. 2 (2024): 136–41. https://doi.org/10.26740/jp.v9n2.p136-141.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Wibowo, Teguh Setiawan, Megan Asri Humaira, Aguswan Khotibul, et al. “The Effect Of Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Paud Student Parents.” *Psychology And Education*, 2021.

World Bank, “Realizing Schools That Unlock the Potentials of Indonesian Children with Disabilities,.” October 19, 2021. https://www.worldbank.org/en/news/feature/2021/10/19/realizing-schools-that-unlock-the-potentials-of-indonesian-children-with-disabilities.

Xinyi Wang, Sihan Liu, and Jiefeng Ying Jialin Shi. “Emotional Involvement Matters, Too: Associations among Parental Involvement, Time Management and Academic Engagement Vary with Youth’s Developmental Phase.” *British Journal of Educational Psychology*, n.d. https://doi.org/DOI:10.1111/bjep.12605.

Yasin, Mohd Hanafi Mohd, Sinta Yuni Susilawati, Mohd Mokhtar Tahar, and Khairul Azhar Jamaludin. “An Analysis of Inclusive Education Practices in East Java Indonesian Preschools.” *Frontiers in Psychology* 14 (February 2023): 1064870. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1064870.

Yin, Robert K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sixth edition. SAGE, 2018.

Yvonna S. Lincoln and Egon G. Guba. “Yvonna S. Lincoln and Egon G. Guba, Naturalistic Inquiry.” In *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications, 1985.

Zaki Mubarok, Dian Indriyani, Elvi Rahmi Juni Saputra, and Ainul Yaqinah. “Persepsi Guru Dan Orang Tua Dalam Mengelola Kelas Inklusif Anak Berkebutuhan Khusus Di SD 12 Prafi.” *Elementary Journal* 8, no. 1 (2025): 49–50. https://doi.org/10.47178/hmmdr681.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo and Gremler, Dwayne D. “Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.” In *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. McGraw-Hill Education, New York, NY, USA, 2017. https://books.google.co.id/books/about/Services_Marketing_Integrating_Customer.html?id=7_LssgEACAAJ&redir_esc=y.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/