

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
E. Kerangka Berpikir.....	7
F. Hipotesis.....	12
G. Hasil Penelitian Terdahulu	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. <i>Continuous Improvement</i>	18
1. Definisi dan Konsep <i>continuous improvement</i>	18
2. Prinsip <i>continuous improvement</i>	24
3. Model <i>continuous improvement</i>	26
4. Implementasi <i>continuous improvement</i> terhadap Kepuasan Siswa.....	30
B. Fokus Pelanggan	32
1. Definisi Pelanggan Pendidikan	32
2. Identifikasi Jenis Pelanggan	33
3. Definisi Fokus Pelanggan	36
4. Indikator Fokus Pelanggan.....	38
5. Fokus Pelanggan terhadap Kepuasan Siswa	41
C. Kepuasan Siswa	42

1. Definisi dan Teori Kepuasan	42
2. Dimensi Kepuasan Siswa Sebagai Pelanggan Pendidikan.....	44
3. Faktor-Faktor Kepuasan Siswa	46
4. Indikator Kepuasan Siswa.....	49
D. Relevansi <i>Continuous Improvement</i> dan Fokus Pelanggan terhadap Kepuasan Siswa	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	52
1. Pendekatan Penelitian	52
2. Metode Penelitian.....	52
B. Jenis dan Sumber Data	53
1. Jenis Data	53
2. Sumber Data.....	53
C. Teknik Pengumpulan Data	57
1. Kuesioner/Angket	57
2. Dokumentasi	64
D. Teknik Analisis Data	64
1. Uji Instrumen Penelitian	65
2. Analisis Statistik	70
3. Uji Asumsi Klasik	71
4. Analisis Regresi Linier Berganda	74
5. Uji Hipotesis	75
6. Uji Koefisien Determinasi ($Uji - R^2$).....	76
7. Tempat dan Waktu Penelitian.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
A. Hasil Penelitian	79
1. Profil Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam	79
2. Pengaruh Implementasi <i>Continuous improvement</i> Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam	84
3. Pengaruh Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Siswa	87

4. Pengaruh Implementasi <i>Continuous improvement</i> Dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Siswa.....	89
B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	91
1. Analisi Statistik	91
2. Uji Asumsi Klasik	101
3. Analisis Ragresi Linier Berganda	105
4. Uji Hipotesis	106
5. Uji Koefisien Determinasi (Uji- R^2).....	109
C. Pembahasan Hasil Peneitian	109
1. Implementasi <i>Continuous Improvement</i> di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam.....	110
2. Fokus Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam.....	112
3. Pengaruh Implementasi <i>Continuous Improvement</i> dan Fokus Pelanggan terhadap Kpeuasan Siswa di Madarasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam	114
4. Keterbatasan Hasil Penelitian	116
BAB V PENUTUP	117
A. SIMPULAN	117
B. SARAN	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	126
RIWAYAT HIDUP.....	144