

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
RIYAWAT HIDUP	xii
MOTTO	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
1.5.1 RACE	12
1.6 Kerangka Konseptual	14
1.6.2 Pondok Pesantren	15

1.6.3	Murid	17
1.6.4	Wali Murid	18
1.6.5	Kepercayaan	19
1.7	Langkah-langkah Penelitian	21
1.7.2	Paradigma dan Pendekatan	22
1.7.3	Metode penelitian	24
1.7.4	Jenis dan Sumber Data	26
1.7.5	Pendekatan	28
1.7.6	Teknik Pemilihan Informan	29
1.7.7	Teknik Pengumpulan Data	30
1.8	Teknik Analisis Data	32
1.8.2	Mengklasifikasikan Data yang Telah Berkumpul	32
1.8.3	Mendeskripsikan Data	32
1.8.4	Menginterpretasi Makna dari Data	33
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		34
2.2	Kajian Konseptual	45
2.2.1	<i>Customer relations</i>	45
2.2.2	Pondok Pesantren	46
2.2.3	Murid	48
2.2.4	Wali Murid	51
2.2.5	Kepercayaan	52
2.3.1	RACE	54
2.3.2	<i>Research</i>	57
2.3.3	<i>Action planning</i>	59
2.3.4	<i>Communication</i>	61

2.3.5	<i>Evaluation</i>	63
BAB III HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		66
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
3.1.1	Sejarah Pondok Pesantren	66
3.1.2	Visi dan misi	68
3.1.3	Struktur Organisasi	69
3.2	Profil Informan	69
3.3	Hasil Temuan Penelitian	71
3.4	Pembahasan	112
BAB IV PENUTUP		132
4.1	KESIMPULAN	132
4.2	SARAN	135
4.2.1	Saran Praktis	135
4.2.2	Saran Akademis	135
DAFTAR PUSTAKA		137
LAMPIRAN.....		142

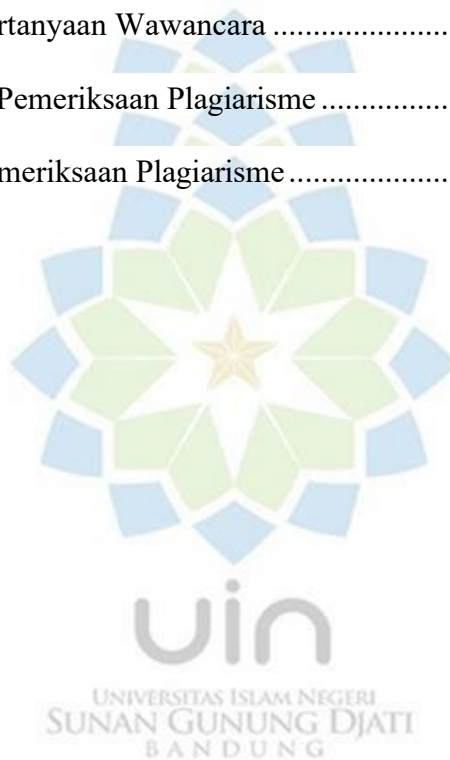
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Markaz Al-Ma'tuq tahun ajar 2022-2023M.....	37
Gambar 3. 2 Tahap Research	49
Gambar 3. 3 Tahap <i>Action planning</i>	58
Gambar 3. 4 Tahap <i>Communication</i>	67
Gambar 3. 5 Tahap <i>Evaluation</i>	76
Gambar 3. 6 Hasil Analisis Kegiatan Customer Relation Pesantren Al-Ma'tuq ..	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 1.2 Surat Izin Penelitian dari Pondok Pesantren.....	101
Lampiran 1.3 Dokumentasi Wawancara	102
Lampiran 1.4 Dokumentasi Wawancara	102
Lampiran 1.5 Dokumentasi Wawancara	103
Lampiran 1.6 Draft Pertanyaan Wawancara	105
Lampiran 1.7 Lembar Pemeriksaan Plagiarisme	106
Lampiran 1.8 Hasil Pemeriksaan Plagiarisme	107



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Informan	38
--	----

