

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN TESIS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	vi
Moto	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
D. Kerangka Berpikir	16
E. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan	22
F. Definisi Operasional	24
BAB II	27
TINJAUAN PUSTAKA	27
A. MANAJEMEN MUTU.....	27
B. TEORI-TEORI MANAJEMEN MUTU	40
C. EVEKTIFITAS LAYANAN	51
BAB III	54
METODOLOGI PENELITIAN	54
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Jenis dan Sumber Data.....	55
C. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	60
D. Prosedur Analisis Data.....	64
E. Prosedur dan Teknik Pemeriksaan Uji Keabsahan Data	66
BAB IV	70
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Deskripsi Data	70
B. Pembahasan Hasil Penelitian	83

D. Penawaran Gagasan	117
E. Kebaruan dan Orisinalitas Penelitian.....	122
BAB V.....	123
PENUTUP.....	123
A. Simpulan.....	123
B. Saran.....	124
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data.....	56
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Penelitian	58
Tabel 4.1 Identitas Sekolah	70
Tabel 4.2 Data Jumlah Pegawai	73
Tabel 4.3 Data Tenaga Pendidik	74
Tabel 4.4 Data Tenaga Kependidikan	77
Tabel 4.5 Data Peserta Didik	78
Tabel 4.6 Data Sarana Madrasah	78
Tabel 4.7 Prasarana Madrasah	78



DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Kerangka Berpikir Model CIPP	22
3.1 Gambar Model Interaktif Miles dan Huberan	65
4.1 Gambar Logo MAN 1 Sumedang	84
4.2 Gambar Logo Madrasah	95
4.3 Gambar Praktek Keterampilan Otomotif	97
4.4 Gambar Stan Bazar Tata Busana	100
4.5 Gambar Praktek Keterampilan Tata Boga	102

