

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Fokus Penelitian	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Konsep Kualitas Atau Mutu	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Manajemen Mutu Pendidikan	12
2.1.4 Standar Nasional Pendidikan	18
2.1.5 Model Pengukuran Kualitas Jasa Pendidikan	20
2.1.6 Pelayanan Lembaga Kursus Dan Pelatihan Berbasis Kualitas....	23
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	29

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	31
3.2.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2.2 Waktu Penelitian.....	32
3.3 Subjek Dan Objek Penelitian.....	33
3.4 Prosedur Dan Rancangan Penelitian.....	34
3.5 Pengumpulan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.7 Keabsahan Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2 Temuan Penelitian.....	46
4.3 Pembahasan Penelitian.....	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSKATA.....	74
LAMPIRAN.....	77

