

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

TESIS

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Magister Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



oleh:

Risa Saparina

NIM. 1605313

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2018**

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
Di SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

oleh

Risa Saparina

S.Pd.I. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, 2009

Sebuah tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan

© Risa Saparina 2018

Universitas Pendidikan Indonesia

Desember 2018

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa seizing penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

RISA SAPARINA, S.Pd. I.

1605313

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I,

Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A.

Pembimbing II

Dr. H. Aceng Muhtaram Mirfani, M.Pd.

NIP. 19570616 198601 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan,

Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M. Pd.

NIP. 19700524 199402 2 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya.

Bandung, Desember 2018

Yang membuat pernyataan,

RISA SAPARINA

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan atas terselesaikannya tesis ini.

1. Ucapan terima kasih kepada rektor Universitas Pendidikan Indonesia, Bapak Prof. Dr. H. Asep Kadarohman, M.Si. yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengenyam pendidikan di kampus ini. Sebuah kampus yang menjadi tujuan banyak orang untuk belajar dan terus belajar sehingga dapat menjadi pengajar. Alhamdulillah penulis dapat berkesempatan untuk belajar di kampus ini.
2. Selanjutnya ucapan terima kasih kepada Direktur Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bapak Prof. Dr. Yaya Sukjaya Kusumah, M.Si. atas segala fasilitas dan dukungannya dalam pelaksanaan pendidikan di pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Segala kemudahan itu telah penulis rasakan selama menempuh pendidikan disini.
3. Kepada Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan, Pascasarjana UPI, Ibu Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd. Saya ucapkan terima kasih untuk semua perhatian dan kemudahan yang diberikan kepada kami.
4. Kepada pembimbing I, Bapak Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.Pd. terima kasih atas semua bimbingan dan dukungan selama melakukan dan menyelesaikan tesis ini.
5. Kepada pembimbing II, Dr. H. Aceng Muhtaram Mirfani, M.Pd. Sekaligus sebagai Pembimbing Akademik penulis sejak semester satu hingga tesis, telah membimbing penulis sampai penulisan tesis ini selesai.
6. Kepada para penguji Bapak Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M. Pd., Bapak Dr. Aceng Muhtaram Mirfani, M. Pd., Ibu Prof. Hj. Aan Komariah, M. Pd., dan Bapak Dr. Nugraha Suharto, M. Pd.
7. Terima kasih saya ucapkan Kepada seluruh dosen di program studi Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, atas ilmu yang telah diajarkan selama kuliah. Terima kasih telah membuka pengetahuan baru mengenai ilmu Administrasi Pendidikan.

8. Kepada Bapak Iwan Kurniawan, M. Ag., selaku Kepala sekolah SD Muhammadiyah 7 Bandung. Ibu Mulyati, S.Pd, guru-guru , dan juga para siswa SD Muhammadiyah 7. Penulis ucapkan terima kasih karena telah bersedia dan memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian baikdalam bentuk wawancara maupun pendokumentasian.
9. Kepada orang tua, Mama dan Bapak, terima kasih atas segala dukungan dan doa yang tulus dan ikhlas sehingga penulis lancar dalam segala hal. Semua tidak berarti tanpa doa dan dukungan dari kalian. Dan penulis memohon maaf jika belum bisa membalas segala pengorbanan dan kasih sayang kalian.
10. Terima kasih jugauntuk adik dan kakak ku ,Teh Ririn, Chichi dan de Rayna ,yang selalu mendukung, membimbing, dan menyemangati penulis sampai tesis ini selesai.
11. Kepada teman-teman kelas Reguler angkatan 2016 yang telah berjuang bersama, terima kasih atas segala bantuan, kebersamaan, dan segala kebahagiaan .
12. Terima kasih juga penulis ucapkan untuk pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur, marilah kita panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan semesta alam yang menguasai segala ciptaan-Nya, atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Kekasih Allah, Baginda Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan sampai kepada kita selaku umatnya.

Tesis dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung. Penelitian ini mencoba mendeskripsikan bagaimana Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dapat meningkatkan mutu layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini sangat jauh dari kesempurnaan. Semoga kekurangan yang ada tesis ini dapat dilanjutkan oleh penelitian berikutnya untuk perbaikan dan juga penyempurnaan mengenai permasalahan tersebut. Semoga tesis ini juga bermanfaat khususnya bagi penulis dan lembaga yang terkait, dan umumnya bagi seluruh masyarakat.

Bandung, Desember 2018

Penulis,

Risa Saparina

NIM. 1605313