

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN .....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Rumusan Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Struktur Organisasi Tesis .....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Total Quality Management (TQM) dalam Konteks Administrasi Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Total Quality Management (TQM).....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Total Quality Manajemen dalam Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Prinsip-prinsip TQM dalam pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

2.2.2. Unsur-unsur TQM dalam Pendidikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Peningkatan Mutu Pelayanan Sekolah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Implementasi TQM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1. Fase-fase Implementasi TQM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Implementasi TQM....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
2.5. Kerangka Pikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODOLOGI PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Sumber Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Analisa Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7. Keabsahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Gambaran Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Profil SD Muhammadiyah 7 Bandung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan SD Muhammadiyah 7 Bandung ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
4.1.3. Struktur Organisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4. Keadaan Guru, Staf dan Peserta Didik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5. Sarana dan Prasarana SD Muhammadiyah 7 Bandung ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
4.1.6. Kurikulum SD Muhammadiyah 7 Bandung	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Temuan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

4.2.1.	Standar Mutu Pelayanan Sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung. .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.	Strategi Yang Dilakukan dalam Pencapaian Mutu Pelayanan Di SD Muhammadiyah 7 Bandung. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Total Quality Management SD Muhammadiyah 7 Bandung. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.	Implementasi <i>Total Quality Management</i> dapat Meningkatkan Mutu Pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1.	Standar Mutu Pelayanan Sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung. .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.	Strategi Yang Dilakukan dalam Pencapaian Mutu Pelayanan Di SD Muhammadiyah 7 Bandung. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Total Quality Management SD Muhammadiyah 7 Bandung. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4.	Implementasi <i>Total Quality Management</i> dapat Meningkatkan Mutu Pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.	Implikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.	Rekomendasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Capaian nilai SNP Nasional Tingkat SD .....	3
Tabel 3.2. Matriks Pengumpulan Data .....	50

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

Tabel 4.1. Keadaan Tenaga Pendidik, Kependidikan, Karyawan SD Muhammadiyah 7 Bandung .....	58
Tabel 4.2. Jenjang Pendidikan Tenaga Pendidik, Kependidikan, Karyawan SD Muhammadiyah 7 Bandung .....	59
Tabel 4.3. Jumlah Peserta Didik SD Muhammadiyah 7 Bandung .....	59
Tabel 4.4. Sarana dan Prasarana SD Muhammadiyah 7 Bandung .....	60
Tabel 4.5. Struktur Kurikulum SD Muhammadiyah 7 Bandung .....	61

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah SD Berdasarkan Level Capaian SNP Tingkat Nasional .....	4
Gambar 2.1. Siklus PDCA .....	18
Gambar 2.2. Hubungan Antara Pelanggan .....	32
Gambar 2.3. Lima Pilar TQM Creech .....	41
Gambar 2.4. Kerangka Pikir .....	44
Gambar 4.1. Struktur SD Muhammadiyah 7 Bandung .....	44

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan .....	123
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	127
Lampiran 3 Hasil Wawancara .....	132
Lampiran 4 Dokumentasi .....	177

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

**Risa Saparina, 2018**

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

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)