

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIK	10
A. Strategi	10
B. Kepemimpinan.....	10
C. Strategi Kepemimpinan	19
D. Kualitas Pelayanan	21
E. Fakor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
F. Hasil Penelitian Yang Relevan	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27

C. Intrumen penelitian	27
D. Sumber Data Penelitian.....	28
E. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV : PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN	
DAN PEMBAHASAN	32
A. Paparan Data	32
B. Temuan Penelitian.....	36
C. Pembahasan.....	45
BAB V : PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	