

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Motivasi Penelitian .....	6
1.6 Kontribusi Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan Proposal .....	7
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	9
2.2 <i>Total Quality Management</i> Pendidikan .....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan/ Fokus pada Pelanggan .....	15
2.4 Manajemen Berdasarkan Fakta .....	18
2.5 Respek terhadap Setiap Orang/Keterlibatan Seluruh Civitas .....	18

### **BAB III OBJEK PENELITIAN**

3.1 FEB UGM .....	30
3.2 Misi dan Visi .....	31
3.3 Fasilitas .....	33

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1 Jenis Penelitian .....	36
4.2 Jenis Data .....	37
4.3 Teknik Pengumpulan Data .....	38
4.4 Teknik Analisis Data .....	44

### **BAB V PEMAPARAN TEMUAN**

5.1 Motivasi FEB dalam Mendapatkan Akreditasi AACSB .....	46
5.1.1 Mendapatkan Akreditasi AACSB .....	46
5.1.1 Kualitas yang Diharapkan .....	49
5.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i> di Dalam Pencapaian Akreditasi AACSB .....	51
5.2.1 Kepuasan Pelanggan/ Fokus pada Pelanggan .....	51
5.2.2 Manajemen Berdasarkan Fakta .....	54
5.2.3 Keterlibatan Seluruh Karyawan .....	55
5.2.4 Perubahan Berkelanjutan .....	60

### **BAB VI PEMBAHASAN DAN DISKUSI HASIL INVESTIGASI**

6.1 Kepuasan Pelanggan/ Fokus pada Pelanggan .....	66
6.2 Manajemen Berdasarkan Fakta .....	68
6.3 Keterlibatan Seluruh Karyawan .....	69

## BAB VII SIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Simpulan .....	75
7.2 Rekomendasi .....	77
7.3 Keterbatasan .....	78

## DAFTAR PUSTAKA