

**MANAJEMEN MUTU TERPADU PELAYANAN PELANGGAN
DI UNIT USAHA DAARUL QUR'AN WISATAHATI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh:

**Reni Mawaddah
B04212042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2016**

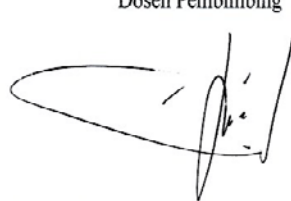
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Reni Mawaddah
NIM : B04212042
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Kewirausahaan
Judul : Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Pelanggan di Unit
Usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya

Skripsi ini telah uji dan disetujui oleh dosen pembimbing

Surabaya, 20 Agustus 2016

Dosen Pembimbing



Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D.
NIP. 196605141992032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan di depan

Tim Penguji dan dinyatakan lulus.

Surabaya, 16 Agustus 2016

Mengesahkan,
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP. 195801131982032002

Penguji I,

Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D.
NIP. 196605141992032001

Penguji II,

Bambang Subandi, M.Ag.
NIP. 197403032000031001

Penguji III,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM.
NIP. 196212141993031002

Penguji IV,

Deasy Tantriana, MM
NIP. 198312282011012009

**PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN
OTENTISITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reni Mawaddah
NIM : B04212042
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Pelanggan di Unit
Usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Skripsi ini belum pernah diajukan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.

Penulis bersedia menanggung semua konsekuensi bila ternyata dikemudian hari diketahui atau terbukti secara sah dan meyakinkan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi.

Surabaya, 10 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan


Reni Mawaddah
NIM. B04212042



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Reni Mawaddah
NIM : B04212042
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : renimawaddah@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

MANAJEMEN MUTU TERPADU PELAYANAN PELANGGAN DI UNIT

USAHA DAARUL QUR'AN WISATAHATI SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Agustus 2016

Penulis

Reni Mawaddah