DAFTAR ISI

COVER i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPI iii
PERNYATAAN KEASLIAN iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI. x
DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 6
E. Definisi Konsep 6
F. Sistematika Pembahasan 9

BAB II KAJIAN TEORITIK 11
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 11
B. Kerangka Teori 15
1. Teori Kualitas 15
2. Manajemen Mutu Terpadu 17
3. Unsur-unsur Manajemen Mutu Terpadu 19
4. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu 27
5. Kualitas Layanan Pelanggan 30
6. Pelayanan Pelanggan 32
7. Kepuasan Pelanggan 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Komplain 35

BAB III METODE PENELITIAN 40

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 40

B. Lokasi Penelitian 41

C. Jenis dan Sumber Data 41

D. Tahap-Tahap penelitian 43

E. Teknik Pengumpulan Data 44

F. Teknik Validitas Data 46

G. Teknik Analisis Data 47

BAB IV PENYAJIAN DATA ANALISIS DATA 50

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 50

B. Penyajian Data 60

C. Analisis Data 82

BAB V PENUTUP 107

A. Kesimpulan 107

B. Rekomendasi 108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id