



















Bab tiga metode penelitian, bab ini berisi penjelasan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, obyek penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data dan teknik analisa data.

Bab empat hasil Penelitian, bab ini membahas gambaran umum unit usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya yang meliputi sejarah, visi misi, struktur organisasi, sarana dan prasarana. Kemudian dilanjutkan dengan penyajian data, yang terdiri dari profil usaha dan pelayanannya. Pembahasan terakhir yaitu analisis data tentang manajemen mutu terpadu layanan pelanggan di unit usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya.

Bab lima penutup, bab ini merupakan penjelasan mengenai kesimpulan dan rekomendasi serta saran dari berbagai pihak demi memperoleh hasil yang baik.