DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN v

ABSTRAK vi

KATAPENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Definisi Konsep 9
F. Sistematika Pembahasan 12

BAB II : KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 13
B. Kerangka Teori 19
   1. Konsep Sistem Manajemen Mutu 19
   2. ISO 9001:2008 37
   3. Masjid 43

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 47
B. Lokasi Penelitian 47
C. Jenis dan Sumber Data 48
D. Tahap-tahap Penelitian 50

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

E. Teknik Pengumpulan Data 52
F. Teknik Validasi Data 54
G. Teknik Analisis Data 55

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 57
1. Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya 57
2. Visi, Misi, Motto dan Prinsip Dasar Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya 63

B. Penyajian Data 64
1. Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya 64
2. Kendala Penerapan SMM ISO 9001:2008 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya 80

C. Pembahasan Hasil Penelitian..... 83
1. Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya 83
2. Kendala Penerapan SMM ISO 9001:2008 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya 91

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 93
B. Saran dan Rekomendasi 94
C. Keterbatasan Penelitian 95

DAFTAR PUSTAKA 96

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