

## DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep yang Diteliti.....	8
2.1.1 Implementasi.....	8
2.1.2 Sistem Manajemen Mutu .....	10

2.1.3 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	15
2.2 Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu .....	20
BAB III .....	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.1.1 Tempat Penelitian .....	26
3.1.2 Waktu Penelitian.....	26
3.2 Desain Penelitian.....	27
3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian .....	28
3.3.1 Sumber Data .....	28
3.3.2 Sampel Penelitian .....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data .....	35
BAB IV .....	37
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Data.....	37
B. Hasil .....	39
C. Pembahasan.....	52
BAB V.....	59

PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Implikasi.....	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	61
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	65
Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	65
Lampiran 2 : <i>Timeline</i> Kegiatan Observasi.....	67
Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber A.....	68
Lampiran 4 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber B .....	72
Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber C .....	76