

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya Ilmiah	vi
Motto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	24
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Kegunaan Penelitian.....	25
E. Penegasan Istilah.....	27
F. Sistematika Penulisan Skripsi	31
BAB II KAJIAN TEORI	33
A. Deskripsi Teori	33
B. Penelitian Terdahulu.....	62

C. Kerangka Berfikir.....	71
BAB III METODE PENELITIAN	73
A. Rancangan Penelitian.....	73
B. Kehadiran Peneliti.....	74
C. Lokasi Penelitian.....	75
D. Data dan Sumber Data	76
E. Teknik Pengumpulan Data	79
F. Analisis Data	81
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	84
H. Tahapan Penelitian	86
BAB IV HASIL PENELITIAN	90
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	90
B. Paparan Data	97
C. Temuan Penelitian.....	138
BAB V PEMBAHASAN	154
A. Proses Penyusunan SOP pada Kegiatan Operasional Samchick.....	154
B. Pelaksanaan SOP pada Kegiatan Operasional Samchick.....	156
C. Kesesuaian Penyusunan dan Pelaksanaan SOP dengan Perspektif TQM pada Samchick.....	159
BAB VI KESIMPULAN	162
A. Kesimpulan	162
B. Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA.....	166

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Karyawan Samchick Dari Tahun Ke Tahun.....	5
Tabel 1. 2	Tabel Jumlah Produk Berdasarkan Kategori Menu pada Samchick	6
Tabel 1. 3	Data Omzet Samchick Cabang Sambi Tahun 2025.....	7
Tabel 1. 4	Penghasilan Karyawan Samchick	8
Tabel 1. 5	Indikator SOP dalam Kegiatan Operasional di Samchick.....	12
Tabel 1. 6	Hasil Prasurvei Pelaksanaan SOP di Samchick	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik PDB Industri Makanan dan Minuman.....	2
Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Penduduk di Kabupaten Kediri Tahun 2024	3
Gambar 1. 3 Dokumen Pengesahan Buku SOP	10
Gambar 1. 4 Komponen - Komponen <i>Total Quality Management</i> (TQM)	19
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Catatan Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian dan Observasi
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Kartu Kendali Bimbingan
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup