

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERSETJUAN DRAFT SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Masalah	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI, HIPOTESIS,	
DAN KERANGKA PEMIKIRAN	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.1.1 Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i>	18
2.1.1.2 Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.1.4 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	23
2.1.2 Kinerja Pelayanan	24
2.1.2.1 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	26
2.1.2.2 Instrumen Kinerja Pelayanan	27

2.1.4 Penelitian Terdahulu	29
2.1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	30
2.1.5.1 Kerangka Pemikiran	30
2.1.5.2 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek dan Metode Penelitian yang Digunakan	34
3.1.1 Objek Penelitian.....	34
3.1.2 Metode Penelitian	34
3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	34
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian	34
3.2.2 Definisi Operasionalisasi Variabel	34
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1 Sumber Data	39
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel	40
3.5 Teknis Analisis Data	42
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
3.5.1.1 Uji validitas	45
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.2 Uji Normalitas	47
3.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	48
3.6.2 Koefisien Korelasi	49
3.6.3 Koefisien Determinasi	50
3.6.4 Pengujian Hipotesis	50
3.6.5 Penetapan tingkat Signifikan	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Total Quality Management pada PT. Daya Adicipta Mustika ..	53

4.1.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika	61
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.1.4 Analisis Data.....	76
4.1.4.1 Uji Normalitas	76
4.1.4.2 Pengaruh Total Quality Management (X) Terhadap Kinerja Pelayanan (Y)	77
4.1.4.2.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	77
4.2 Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	