

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Tujuan penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.1.1.1. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.1.1.2. Karakteristik <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
2.1.1.3. Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.1.4. Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
2.1.1.5. Kegagalan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.1.2. Kinerja Karyawan	20
2.1.2.1. Pengertian Kinerja Karyawan	20
2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .	21
2.1.2.3. Karakteristik dan Indikator Kinerja Karyawan	22
2.1.2.4. Standar Kinerja Karyawan	23
2.1.2.5. Penilaian Kinerja Karyawan.....	24
2.1.2.6. Pencapaian dan Peningkatan Kinerja Karyawan.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Metode Penelitian Yang Digunakan	33
3.1.1. Objek Penelitian	33
3.1.2. Metode Penelitian.....	33
3.2. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	34
3.2.1. Definisi Variabel Penelitian	34
3.2.2. Pengukuran Variabel Penelitian	35
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1. Sumber Data.....	38
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4. Populasi dan Sample.....	39
3.4.1. Populasi	39
3.4.2. Sample.....	40
3.4.3. Teknik Analisis Data.....	40
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian	47
3.5.1. Uji Validitas	47
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	48
3.5.3. Uji Normalitas	49
3.6. Pengujian Hipotesis	50
3.6.1. Analisis Regresi Linier Sederhana	50
3.6.2. Koefisien Determinasi (R-squares).....	50
3.6.3. Uji Signifikansi t (Uji t)	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Unit Analisis	53
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	53
4.1.2. Struktur Organisasi.....	55
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	56
4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
4.2.1.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	56
4.2.1.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	58
4.2.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian	59
4.2.2.1. Variabel <i>Total Quality Management</i>	59
4.2.2.2. Variabel Kinerja Karyawan.....	67
4.3. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	77
4.3.1. Uji normalitas data	77
4.3.2. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	78
4.3.3. Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	79
4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	80
4.3.4.1. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t).....	81
4.4. Pembahasan	82
4.4.1. Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) pada Kantor.....	82
Cabang Utama BJB Bandung.....	
4.4.2. Kinerja Karyawan pada Kantor Cabang Utama BJB Bandung...	84

4.4.3. Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kinerja Karyawan pada ... Kantor Cabang Utama BJB Bandung.....	86
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	90

