

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Batasan Masalah	9
1.3. Identifikasi Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Kegunaan Penelitian	11
1.5.1. Kegunaan Teoritis	11
1.5.2. Kegunaan Akademis	12
1.6. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1. <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.1.1. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.1.2. Unsur-Unsur <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.1.3. Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i>	19
2.1.1.4. Manfaat dan Keunggulan <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.2. Kualitas	24
2.1.2.1. Pengertian Kualitas	24
2.1.2.2. Dimensi Kualitas.....	25
2.1.3. Laba.....	26
2.1.3.1. Pengertian Laba	26
2.1.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Laba dan Jenis-jenis Laba	27
2.1.3.3. Teknik Peningkatan Laba	28
2.1.3.4. Peranan Laba Dalam Perusahaan.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.2.1. Eriyundani (2013)	30

2.2.2. Siti Maryam (2013).....	30
2.3. Kerangka Pemikiran	32
2.4. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Metode Penelitian Yang Digunakan	36
3.1.1. Objek Penelitian Yang Digunakan.....	36
3.1.2. Metode Penelitian Yang Digunakan	36
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	37
3.2.1. Definisi Variabel Penelitian	37
3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
3.2.2.1. <i>Total Quality Management</i>	39
3.2.2.2. Peningkatan Laba Perusahaan	40
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1. Sumber Pengumpulan Data.....	42
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4. Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1. Populasi.....	44
3.4.2. Sampel.....	44
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian	45
3.5.1. Teknik Analisis Data.....	45
3.5.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	49
3.5.2.1. Pengujian Validitas	49
3.5.2.2. Pengujian Reliabilitas	49
3.5.3. Metode Transformasi Data.....	50
3.5.4. Rancangan Analisis Data	52
3.5.4.1. Uji Normalitas.....	52
3.6. Pengujian Hipotesis	53
3.6.1. Rancangan Pengujian Hipotesis.....	53
3.6.2. Analisis Regresi Sederhana.....	54
3.6.3. Analisis Korelasi	54
3.6.4. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
3.6.5. Uji Parsial (Uji t).....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Unit Analisis.....	58
4.1.1. Gambaran PT Pos Indonesia (Persero)	58
4.1.1.1. Sejarah Singkat PT Pos Indonesia (Persero).....	58
4.1.1.2. Perubahan Status Pos Indonesia.....	58
4.1.1.3. Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero)	60
4.1.1.4. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero).....	60
4.1.1.5. Produk – Produk PT Pos Indonesia (Persero).....	61
4.2. Analisis Hasil Penelitian	62
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	62

4.2.1.1	Hasil Pengujian Validitas.....	63
4.2.1.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	64
4.2.2	Analisis Deskripsi Data Tanggapan Responden	65
4.2.2.1	Gambaran <i>Total Quality Management</i> (TQM) pada PT Pos Indonesia (Persero)	65
4.2.2.2	Gambaran Peningkatan Laba Perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero)	79
4.3	Analisis Pengujian Hipotesis	82
4.3.1	Uji Normalitas.....	82
4.3.2	Hasil Estimasi Model Regresi Linier Sederhana	84
4.3.3	Analisis Korelasi	85
4.3.4	Koefisien Determinasi.....	86
4.3.5	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	87
4.4	Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel	40
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel Penelitian	47
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian <i>Total Quality Management</i>	47
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian Peningkatan Laba Perusahaan.....	48
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 4.1 Produk – produk PT Pos Indonesia (Persero)	61
Tabel 4.2 Rekap Hasil Pengujian Validitas.....	62
Tabel 4.3 Rekap Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4.4 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden terhadap Dimensi Fokus pada Pelanggan	66
Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Dimensi Obsesi terhadap Kualitas.....	68
Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama Tim	70
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	72
Tabel 4.8 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pendidikan dan Pelatihan	74
Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pemberdayaan Karyawan.....	76
Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai <i>Total Quality Management</i> pada PT Pos Indonesia (Persero).....	78
Tabel 4.11 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Peningkatan Laba Perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero)	79
Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	84
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	84
Tabel 4.14 Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	85
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi.....	86
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 4.17 Uji t.....	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengaduan Terhadap Pelayanan Jasa Surat dan Paket Tahun 2012.....	5
Gambar 2.1 Tujuan Perbaikan Kualitas	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)	61
Gambar 4.2 Garis Kontinum Dimensi Fokus pada Pelanggan.....	67
Gambar 4.3 Garis Kontinum Dimensi Obsesi terhadap Kualitas.....	69
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Kerjasama Tim.....	71
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	73
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Pendidikan dan Pelatihan.....	75
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Pemberdayaan Karyawan.....	77
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Total Quality Management</i> pada PT Pos Indonesia (Persero).....	79
Gambar 4.9 Garis Kontinum Peningkatan Laba Perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero).....	81
Gambar 4.10 Grafik Normal Probability Plot	83
Gambar 4.11 Kurva Pengujian Hipotesis Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Peningkatan Laba Perusahaan	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kartu Bimbingan
- Lampiran II : Surat Izin Penelitian
- Lampiran III : Kuesioner Penelitian
- Lampiran IV : Data Penelitian

