

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10
2.1.1.1 Definisi <i>Total Quality Management</i>	10
2.1.1.2 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	13
2.1.1.3 Aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam <i>Total Quality Management</i>	17
2.1.1.4 Rangkaian Hasil <i>Total Quality Management</i>	19
2.1.1.5 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	23

2.1.2 Keunggulan Bersaing.....	24
2.1.2.1 Pengertian Keunggulan Bersaing	24
2.1.2.2 Indikator Keunggulan Bersaing.....	25
2.1.3 Studi Tentang Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Kaitannya dengan Keunggulan Bersaing	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	32
 BAB III : METODE PENELITIAN	 36
3.1 Objek dan Metode Penelitian yang Digunakan	36
3.1.1 Objek Penelitian.....	36
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan	36
3.2 Definisi dan pengukuran variabel Penelitian.....	37
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.1 Sumber Data.....	42
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Teknik Analisis Data	43
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 50
4.1 Gambaran Unit Analisis	50
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PT. Pindad (Persero)	53
4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan PT. Pindad (Persero)	54
4.1.4 Profil Divisi Mesin Industrial	59
4.1.5 Produk yang Dihasilkan Divisi Mesin Industrial.....	63
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> PT Pindad (Persero).....	65
4.2.2 Keunggulan Bersaing PT Pindad (Persero)	90

4.3 Studi tentang Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Kaitannya dengan Keunggulan Bersaing	102
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	110
DAFTARPUSTAKA	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 3.2	Pembobotan Jawaban Kuesioner.....	44
Tabel 3.3	Kriteria penilaian <i>Total Quality Management</i>	47
Tabel 3.4	Kriteria penilaian Keunggulan Bersaing.....	49
Tabel 4.1	Tanggapan responden mengenai indikator fokus pada Pelanggan.....	67
Tabel 4.2	Tanggapan responden mengenai indikator Obsesi terhadap Kualitas.....	79
Tabel 4.3	Tanggapan responden mengenai indikator Pendekatan Ilmiah.....	71
Tabel 4.4	Tanggapan responden mengenai indikator Komitmen jangka panjang.....	73
Tabel 4.5	Tanggapan responden mengenai indikator Kerjasama (<i>team work</i>).....	74
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai indikator Perbaikan sistem berkesinambungan.....	76
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai indikator Pendidikan dan pelatihan.....	78
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai indikator Kebebasan yang terkendali.....	80
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai indikator Kesatuan Tujuan.....	82
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai indikator Adanya Keterlibatan dan pemberdayaan Karyawan.....	83
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Penerapan <i>TQM</i>	85
Tabel 4.12	Hasil Rekapitulasi Data Variabel Penerapan <i>TQM</i>	86
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai indikator Harga.....	91

Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai indikator Kualitas.....	93
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Delivery Dependability</i>	94
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Inovasi Produk</i>	96
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Time to Market</i>	97
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Keunggulan Bersaing.....	98
Tabel 4.19	Hasil Rekapitulasi Data Variabel Keunggulan Bersaing.....	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	35
------------	--------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner *Total Quality Management* dan Keunggulan Bersaing
- Lampiran 2 Struktur organisasi PT. Pindad (Persero)
- Lampiran 3 Struktur organisasi Divisi Mesin Industrial
- Lampiran 4 Surat Keterangan Survei Perusahaan
- Lampiran 5 Surat Kesediaan Membimbing skripsi
- Lampiran 6 Bukti Perkembangan Bimbingan Skripsi

