

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
PERSETUJUAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan Witel Jabar Tengah PT. Telkom, Tbk Bandung.....	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.1.3 Struktur Organisasi	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Aspek Teoritis.....	8
1.5.2 Aspek Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 Manajemen Mutu.....	10
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11
2.1.2.1 Konsep <i>Total Quality Management</i>	11
2.1.2.2 Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.2.3 Elemen Pendukung <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.2.4 Kebiasaan Kualitas untuk <i>Total Quality Management</i>	17
2.1.2.5 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	18
2.1.3 Kepemimpinan.....	19
2.1.3.1 Kepemimpinan Kualitas.....	19
2.1.3.2 Karakteristik Kepemimpinan untuk Kualitas	20

2.1.3.3 Prinsip Kepemimpinan untuk Kualitas	21
2.1.4 Budaya Kualitas	25
2.1.4.1 Karakteristik Budaya Kualitas	27
2.1.4.2 Sifat Budaya Kualitas	28
2.1.5 Kinerja Organisasi	30
2.1.5.1 Definisi Kinerja Organisasi.....	30
2.1.5.2 Jenis Kinerja Organisasi.....	31
2.1.5.3 Faktor Kinerja Organisasi	32
2.1.6 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> pada Kinerja Organisasi	33
2.2 Partial Least Square	34
2.2.1 Spesifikasi Model	34
2.2.2 Uji Model.....	35
2.3 Penelitian Terdahulu.....	37
2.4 Kerangka Pemikiran	44
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	47
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	47
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	48
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Variabel Operasional.....	49
3.3 Tahapan Penelitian.....	56
3.4 Populasi dan Sampel Pengumpulan Data	58
3.4.1 Populasi	58
3.4.2 Sampel	58
3.5 Pengumpulan Data	59
3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	60
3.6.1 Teknik Analisis Data	60
3.6.2 Hipotesis	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Proses Pengumpulan Data.....	73
4.2 Profil Responden.....	73
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	76
4.3.1 Validitas Convergent	77
4.3.2 Validitas Discriminant.....	78
4.3.3 Reliabilitas.....	81
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81

4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	83
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2	84
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3	86
4.4.4	Pengujian Hipotesis 4	87
4.4.5	Pengujian Hipotesis 5	89
4.4.6	Pengujian Hipotesis 6	91
4.4.7	Pengujian Hipotesis 7	93
4.5	Pembahasan Hasil Analisis	96
4.5.1	<i>Total Quality Management</i> berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan..	96
4.5.2	<i>Total Quality Management</i> berpengaruh terhadap Kepemimpinan	97
4.5.3	<i>Total Quality Management</i> berpengaruh terhadap Budaya Kualitas	97
4.5.4	Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan	98
4.5.5	Budaya Kualitas berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan.....	99
4.5.6	<i>Total Quality Management</i> berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan melalui Kepemimpinan	100
4.5.7	<i>Total Quality Management</i> berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan melalui Budaya Kualitas.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		102
5.1	Kesimpulan	102
5.2	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN		109