

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6.1 Aspek Teoritis	14
1.6.2 Aspek Praktis	14
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Manajemen Operasional.....	16

2.1.2	Definisi <i>Total Quality Management</i>	16
2.1.3	Fokus pelanggan.....	17
2.1.4	Komitmen manajemen puncak.....	17
2.1.5	Manajemen proses.....	18
2.1.6	Perbaikan Berkelanjutan	19
2.1.7	Definisi Kinerja.....	19
2.2	Kerangka Pemikiran	28
2.3	Hipotesis	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Operasional Variabel	32
3.3	Tahapan Penelitian	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	37
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	38
3.5.1	Jenis Data	38
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.6.1	Uji Validitas	39
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.7.1	Skala Pengukuran.....	44
3.7.2	Analisis Deskriptif	45
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.3.1	Uji Normalitas.....	46

3.7.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.7.3.3	Uji Multikolienaritas.....	46
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.8	Pengujian Hipotesis.....	48
3.8.1	Uji - T.....	48
3.8.2	Uji - F.....	48
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Karakteristik Responden	49
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Satuan Kerja	50
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.3	Uji Asumsi Klasik	62
4.3.1	Uji Normalitas.....	62
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.3.3	Uji Multikolinearitas	63
4.4	Hasil Analisis Regresi Linear.....	64
4.5	Uji Hipotesis.....	65
4.5.1	Uji - T.....	65
4.5.2	Uji - F.....	66
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.6.1	Analisis Deskriptif Variabel Perbaikan Berkelanjutan	67

4.6.2	Analisis Deskriptif Variabel Fokus Masyarakat	68
4.6.3	Analisis Deskriptif Variabel Manajemen Proses	69
4.6.4	Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Manajemen Puncak	70
4.6.5	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja.....	71
4.6.7	Pengaruh Penerapan Variabel Total Quality Management terhadap Kinerja Pegawai secara Simultan	74
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	76
5.2.1	Saran bagi Organisasi/Lembaga Pemerintahan.....	76
5.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		83