

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Pertanyaan Penelitian	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6.1 Aspek Teoritis	15
1.6.2 Aspek Praktisi	15
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	17
2.1.1 Manajemen Operasional	17
2.1.2 <i>Total Quality Management</i>	17
2.1.3 <i>Sustainability</i>	20
2.1.4 Hubungan <i>Total Quality Management</i> dan <i>Sustainability</i>	22
2.1.5 Inovasi Layanan	23
2.1.6 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran	33
2.3 Hipotesis Penelitian	34
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37

3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Operasional Variabel.....	37
3.2.1 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi penelitian	47
3.4.2 Sampel Penelitian.....	47
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	48
3.5.1 Pengumpulan Data	48
3.5.1 Sumber Data.....	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	55
3.7 Teknik Analisa Data.....	56
3.7.1 Analisis Deskriptif	56
3.7.2 Analisis <i>multivariate</i>	57
3.7.3 <i>Structural Evaluation Modeling (SEM)</i>	57
3.7.4 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	58
3.7.5 Pengukuran model (<i>Outer Model</i>)	58
3.7.6 Pengukuran struktural (<i>Inner Model</i>).....	60
3.7.7 Uji Hipotesis	60
BAB IV	62
4.1 Karakteristik Responden	62
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/Jabatan.....	63
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman	64
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Analisis Deskriptif	66
4.2.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	75
4.2.3 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	87
4.2.4 Uji Hipotesis.....	89

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	92
4.3.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap <i>Sustainability</i>	92
BAB V.....	94
KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Praktis	95
5.2.3 Saran Teoritis	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	104
Kuesioner	105