

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum Kantor Cabang Utama PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Makna logo PT. Pos Indonesia (Persero):.....	3
1.1.4 Visi, Misi, Tujuan, dan Tata Nilai	3
1.1.5 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero).....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penelitian	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	19
2.2.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	19
2.2.2 Prinsip dan Dimensi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	21
2.2.3 Manfaat Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	24
2.2.4 Kriteria Malcolm Baldrige <i>Total Quality Management</i>	24
2.3 Kinerja Inovasi	26

2.3.1 Pengertian Kinerja Inovasi.....	26
2.3.2 Dimensi Kinerja Inovasi	27
2.4 Knowledge Sharing.....	29
2.4.1 Pengertian <i>Knowledge</i>	29
2.4.2 Pengertian <i>Knowledge Sharing</i>	30
2.4.3 Pengembangan <i>Knowledge Sharing</i>	31
2.4.4 Manfaat <i>Knowledge Sharing</i>	32
2.4.5 Dimensi <i>Knowledge Sharing</i>	33
2.5 Budaya Organisasi	35
2.5.1 Definisi Budaya Organisasi	35
2.5.2 Fungsi dan Kultur Budaya Organisasi	36
2.5.3 Karakteristik Primer Budaya Organisasi	36
2.5.4 Dimensi Budaya Organisasi.....	37
2.6 Penelitian Terdahulu.....	38
2.7 Kerangka Pemikiran.....	46
2.8 Hipotesis Penelitian.....	50
2.9 Ruang Lingkup Penelitian.....	50
BAB III	52
METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian.....	52
3.2 Operasional Variabel	52
3.3 Skala Pengukuran.....	59
3.4 Tahapan Penelitian	61
3.5 Populasi dan Sampel	61
3.5.1 Populasi.....	61
3.5.2 Sampel	62
3.6 Teknik Pengumpulan Data	62
3.6.1 Data Primer	62
3.6.2 Data Sekunder.....	63
3.7 Teknik Analisis Data	63
3.7.1 Analisis Data Deskriptif.....	63
3.8 PLS – SEM (<i>Partial Least Square – Structural Equation Model</i>).....	65
3.9 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
3.10 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
3.11 Pengujian Hipotesis.....	70

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Karakteristik Responden	73
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	74
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	77
4.3 Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	92
4.4 Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	97
4.5 Uji Hipotesis	99
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	117