

DAFTAR ISI

JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN PERNYATAAN	3
KATA PENGANTAR.....	4
ABSTRAK	5
<i>ABSTRACT</i>	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
BAB I.....	12
PENDAHULUAN	12
1.1 Gambaran umum objek penelitian	12
1.2 Struktur organisasi	12
1.3 Latar belakang masalah.....	13
1.4 Rumusan masalah	17
1.5 Pertanyaan penelitian	19
1.6 Manfaat penelitian	19
1.7 Ruang lingkup penelitian	19
1.8 Sistematika penulisan tugas akhir	20
BAB II	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan teori	21
2.1.1 Manajemen operasi	21
2.1.2 Manajemen kualitas	21
2.1.3 Total quality management	22
2.1.4 Fokus pada pelanggan.....	23
2.1.5 Perbaikan berkelanjutan.....	23
2.1.6 Manajemen proses	24
2.1.7 Manajemen kualitas pemasok	25
2.1.8 Komitmen manajemen puncak	25
2.1.9 Kinerja perusahaan.....	26

2.2 Penelitian terdahulu	26
2.3 Kerangka berpikir	34
2.4 Hipotesis penelitian.....	35
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis penelitian.....	36
3.2 Operasionalisasi variabel	36
3.3 Tahapan penelitian	43
3.4 Populasi dan sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Pengumpulan data dan sumber data.....	45
3.6 Uji validitas dan reliabilitas	45
3.6.1 Uji validitas.....	45
3.6.2 Uji reliabilitas.....	47
3.7 Teknik analisis data	48
3.7.1 Skala pengukuran.....	48
3.7.2 Analisis deskriptif	49
3.7.3 Analisis regresi linear berganda	50
3.7.4 Uji asumsi klasik.....	50
3.7.5 Pengujian hipotesis	51
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Karakteristik responden	53
4.1.1 Jenis kelamin.....	53
4.1.2 Usia	54
4.1.3 Pendidikan terakhir	54
4.1.4 Pengalaman bekerja	55
4.1.5 Posisi pekerjaan	56

4.2 Hasil penelitian	56
4.2.1 Analisis deskriptif	56
4.3 Uji asumsi klasik.....	69
4.3.1 Uji normalitas.....	69
4.3.2 Uji heteroskedastisitas	70
4.3.3 Uji multikolinearitas	70
4.4 Analisis regresi linear berganda	71
4.5 Uji hipotesis	72
4.5.1 Uji T	72
4.5.2 Uji koefisien determinasi	73
4.6 Pembahasan.....	73
4.6.1 Pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja perusahaan.....	74
4.6.2 Pengaruh perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja perusahaan	74
4.6.3 Pengaruh manajemen proses terhadap kinerja perusahaan	75
4.6.4 Pengaruh manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja perusahaan	76
4.6.5 Pengaruh komitmen manajemen puncak terhadap kinerja perusahaan	76
BAB V	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
5.2.1 Saran bagi pelaku usaha.....	78
5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83