

## DAFTAR ISI

|                                                                                                              | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                                                                         | <b>i</b>       |
| <b>SERTIFIKASI</b>                                                                                           | <b>ii</b>      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>                                                                                    | <b>iii</b>     |
| <b>ABSTRACT</b>                                                                                              | <b>iv</b>      |
| <b>ABSTRAK</b>                                                                                               | <b>v</b>       |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                                                                                        | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                                                            | <b>viii</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                                                                                         | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                                                                                          | <b>xi</b>      |
| <br>                                                                                                         |                |
| <b>BAB I           PENDAHULUAN</b>                                                                           |                |
| 1.1    Latar Belakang Masalah                                                                                | 1              |
| 1.2    Perumusan Masalah                                                                                     | 6              |
| 1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian                                                                        | 8              |
| 1.3.1    Tujuan Penelitian                                                                                   | 8              |
| 1.3.2    Kegunaan                                                                                            | 9              |
| <br>                                                                                                         |                |
| <b>BAB II           TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL<br/>                  PENELITIAN</b>               |                |
| 2.1    Telaah Pustaka                                                                                        | 10             |
| 2.1.1    Total Quality Management                                                                            | 10             |
| 2.1.2    Lingkungan Kerja                                                                                    | 16             |
| 2.1.3    Kinerja Karyawan                                                                                    | 24             |
| 2.1.4    Pengaruh Total Quality Management<br>pada Kinerja Karyawan                                          | 29             |
| 2.1.5    Pengaruh Lingkungan terhadap Hubungan<br>Antara Total Quality Management dengan Kinerja<br>Karyawan | 30             |

|                |                                           |    |
|----------------|-------------------------------------------|----|
| 2.2            | Pengembangan Kerangka Berpikir Manajerial | 31 |
| 2.3            | Penelitian Terdahulu                      | 32 |
| 2.4            | Definisi Operasional                      | 34 |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN</b>                  |    |
| 3.1            | Jenis dan Sumber Data                     | 36 |
| 3.2            | Populasi dan Sampel                       | 37 |
| 3.3            | Sasaran Penelitian                        | 39 |
| 3.4            | Metoda Pengumpulan Data                   | 40 |
| 3.5            | Analisa Data                              | 41 |
| 3.5.1          | Uji Kualitas Data                         | 42 |
| 3.5.2          | Validitas dan Reliabilitas                | 42 |
| 3.5.3          | Uji Asumsi Klasik                         | 44 |
| 3.5.4          | Uji Hipotesis                             | 45 |
| <b>BAB IV</b>  | <b>ANALISIS DATA</b>                      |    |
| 4.1            | Gambaran Umum Perusahaan                  | 49 |
| 4.2            | Gambaran Umum Responden                   | 50 |
| 4.3            | Uji Kualitas Data                         | 55 |
| 4.4            | Analisis Data                             | 62 |
| 4.4.1          | Analisis Regresi                          | 62 |
| 4.4.2          | Analisis Interaksi                        | 67 |
| <b>BAB V</b>   | <b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b> |    |
| 5.1            | Kesimpulan Masalah Penelitian             | 68 |
| 5.2            | Kesimpulan Hipotesis                      | 69 |
| 5.3            | Implikasi Teoritis                        | 70 |
| 5.4            | Implikasi Manajerial                      | 72 |
| 5.5            | Keterbatasan Penelitian                   | 80 |
| 5.6            | Agenda Penelitian Mendatang               | 80 |
|                | <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                     | 82 |
|                | <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                  |    |