

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Pernyataan Keaslian Tesis .....	ii
Pengesahan Tesis .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II           TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL                   PENELITIAN</b>	
2.1 Telaah Pustaka .....	11
2.1.1 Evolusi <i>Total Quality Management</i> .....	11
2.1.2 Pengertian TQM.....	14
2.1.3 Prinsip TQM .....	18
2.1.4 Implementasi TQM.....	21
2.1.5 Komponen TQM.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Alur Pikir .....	31

2.4	Pengembangan Model <i>Critical Success Factor</i> (CSF) ...	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Populasi dan Sampel .....	33
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.5	Teknik Analisis .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	
4.1	Pendahuluan .....	44
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
4.3	Analisis Tingkat Kesesuaian/Kepuasan Pelanggan .....	46
4.3.1	Atribut Fokus pada Pelanggan .....	46
4.3.2	Atribut Obsesi terhadap Kualitas .....	47
4.3.3	Atribut Pendekatan Ilmiah .....	48
4.3.4	Atribut Komitmen Jangka Panjang .....	49
4.3.5	Atribut Kerja Sama Team .....	50
4.3.6	Atribut Perbaikan Sistem secara Berkelanjutan .	51
4.3.7	Atribut Pendidikan dan Pelatihan .....	51
4.3.8	Atribut Kebebasan Terkendali .....	52
4.3.9	Atribut Kesatuan Tujuan .....	53
4.3.10	Atribut Keterlibatan serta Pemberdayaan Karyawan .....	54
4.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	56
4.5	Diagram Kartesius .....	58
4.6	Diagram Radar .....	61
4.7	Pembahasan .....	63
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL</b>	
5.1	Kesimpulan Penelitian .....	67

5.2	Implikasi Manajerial .....	68
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	76
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**