

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	18
2.1.2 Pemberdayaan Karyawan	21
2.1.3 Keterlibatan Karyawan	24
2.1.4 Kinerja Kualitas	25
2.1.5 Keunggulan Bersaing	27
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Hubungan Antar-Variabel	30
2.3.1 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Kualitas	30
2.3.2 Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Kualitas.....	31
2.3.3 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Keunggulan Bersaing...	32
2.3.4 Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Keunggulan Bersaing	33
2.3.5 Pengaruh Kinerja Kualitas terhadap Keunggulan Bersaing	34
2.4 Kerangka Pemikiran Teoretis	35

2.5 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	37
3.1.1 Variabel Penelitian	37
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	38
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Kuesioner.....	44
3.4.2 Studi Pustaka	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.5.1 <i>PLS-SEM</i>	45
3.5.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	48
3.5.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	52
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	58
4.2 Hasil Analisis Data.....	64
4.2.1 Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	65
4.2.2 Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	70
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Kualitas	77
4.3.2 Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Kualitas.....	77
4.3.3 Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Keunggulan Bersaing	78
4.3.4 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Keunggulan Bersaing...	79
4.3.5 Pengaruh Kinerja Kualitas terhadap Keunggulan Bersaing	80
4.3.6 Pengaruh Mediasi Kinerja Kualitas pada Pemberdayaan Karyawan dan Keunggulan Bersaing	81
4.3.7 Pengaruh Mediasi Kinerja Kualitas pada Keterlibatan Karyawan dan Keunggulan Bersaing	81

BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Implikasi Teoretis.....	86
5.3 Implikasi Manajerial	87
5.4 Keterbatasan Penelitian	88
5.5 Saran Penelitian Mendatang.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	99
LAMPIRAN B TABULASI DATA PENELITIAN	104
LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA	109