

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Kinerja Operasi.....	15
2.1.2 Pemeliharaan	20
2.1.3 Tujuan Pemeliharaan	24
2.1.4 Jenis-Jenis Pemeliharaan	27
2.1.5 Total Quality Manajemen (TQM)	28
2.1.6 Kerangka Kerja TQM	35
2.1.7 Hubungan Pemeliharaan, Total Quality Manajemen dan Kinerja Operasi	41
2.2 Penelitian terdahulu	45
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	49

BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Metode Penelitian	51
3.2 Subjek Penelitian	52
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	53
3.4 Jenis dan Sumber Data	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Keabsahan Data	57
3.7 Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	61
4.2 Deskripsi Narasumber	74
4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	75
4.3.1 Dimensi Praktek Manajemen Pemeliharaan.....	75
4.3.2 Dimensi <i>Total Quality Management</i>	87
4.3.3 Dimensi Manfaat <i>Total Quality Management</i>	94
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Implikasi Manajerial.....	108
5.3 Implikasi Teori	110
5.3.1 Teori Manajemen Pemeliharaan	110
5.3.2 Teori <i>Total Quality Management</i>	115
5.4 Keterbatasan dan agenda yang akan datang.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	126