

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SERTIFIKASI..... | ii |
| PENGESAHAN TESIS..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 17 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis..... | 17 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis..... | 17 |
| | |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL | |
| PENELITIAN..... | 18 |
| 2.1 Landasan Teori | 18 |
| 2.1.1 Sistem Manajemen Mutu..... | 18 |
| 2.1.2 Kinerja Operasional..... | 21 |
| 2.1.3 Kinerja Bisnis | 23 |
| 2.1.4 Penilaian Risiko | 25 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis..... | 28 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.3.1 | Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Penilaian Risiko | 28 |
| 2.3.2 | Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Bisnis | 29 |
| 2.3.3 | Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Operasional | 31 |
| 2.3.4 | Pengaruh Kinerja Penilaian Risiko Terhadap Kinerja Operasional | 31 |
| 2.3.5 | Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kinerja Bisnis..... | 33 |
| 2.4 | Kerangka Pemikiran Teoretis | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 35 |
| 3.1 | Jenis dan Sumber Data..... | 35 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel..... | 35 |
| 3.3 | Definisi Operasional Variabel..... | 36 |
| 3.3.1 | Penerapan Sistem Manajemen Mutu | 37 |
| 3.3.2 | Penilaian Risiko | 38 |
| 3.3.3 | Kinerja Operasional..... | 39 |
| 3.3.4 | Kinerja Bisnis | 40 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data..... | 42 |
| 3.5.1 | Uji Validitas | 42 |
| 3.5.2 | Uji Realiabilitas | 43 |
| 3.5.3 | Analisis Faktor Konfirmatori | 43 |
| 3.5.4 | Model Persamaan Struktural..... | 44 |
| 3.5.5 | Pengembangan Model Teoritis | 44 |
| 3.5.6 | Pengembangan Diagram Alur..... | 45 |
| 3.5.7 | Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan | 46 |
| 3.5.8 | Pemilihan Matriks Input dan Estimasi Model | 46 |
| 3.5.9 | Menilai Identifikasi Model Struktural | 47 |
| 3.5.10 | Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i> | 49 |
| 3.6 | Interpretasi dan modifikasi Model..... | 56 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----|
| 3.7 | Pengujian Hipotesis | 57 |
| BAB IV ANALISIS DATA | | |
| 58 | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 58 |
| 4.1.1 | Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin | 58 |
| 4.1.2 | Karakteristik Responden Menurut Usia | 59 |
| 4.1.3 | Karakteristik Responden Menurut Jenis Usaha | 59 |
| 4.1.4 | Karakteristik Responden Menurut Jabatan di Perusahaan | 60 |
| 4.1.5 | Karakteristik Responden Menurut Lokasi Perusahaan | 61 |
| 4.2 | Proses dan Hasil Analisis/Komputasi Data | 61 |
| 4.2.1 | Statistik Deskriptif- Karakteristik Responden | 61 |
| 4.2.2 | Pengujian Asumsi SEM | 66 |
| 4.3 | Hasil Pengujian Hipotesis | 92 |
| 4.3.1 | Uji Hubungan Pengaruh Antar Variabel Penelitian | 92 |
| 4.3.2 | Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 95 |
| 4.4 | Pembahasan | 98 |
| 4.4.1 | Sistem Manajemen Mutu Berpengaruh Positif Terhadap Penilaian Risiko | 98 |
| 4.4.2 | Sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap kinerja operasional | 100 |
| 4.4.3 | Sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis | 102 |
| 4.4.4 | Penilaian risiko berpengaruh positif terhadap kinerja operasional | 103 |
| 4.4.5 | Kinerja operasional berpengaruh terhadap kinerja bisnis | 104 |
| BAB V PENUTUP | | |
| 106 | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 106 |
| 5.2 | Implikasi Penelitian | 109 |
| 5.2.1 | Implikasi Teoritis | 110 |
| 5.2.2 | Implikasi Manajerial | 111 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian | 113 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 5.4 | Agenda Penelitian Mendatang..... | 114 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 115 |
| | LAMPIRAN..... | 118 |