

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1. Tujuan Penelitian	12
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Total Quality Management	15
2.1.1.1 Pengertian Total Quality Management	15
2.1.1.2 Elemen Kunci Total Quality Management	18
2.1.2 Kepemimpinan	20
2.1.3 Orientasi Pelanggan	22
2.1.4 Informasi dan Analisis	23

2.1.5	Sumber Daya Manusia	24
2.1.6	Manajemen Proses	25
2.2	Manajemen	26
2.2.1	Fungsi Manajemen	27
2.2.2	Prinsip Manajemen.....	29
2.2.3	Bidang Manajemen	34
2.2.4	Unsur Manajemen	37
2.3	Kinerja.....	39
2.4	Penelitian Terdahulu	40
2.5	Pengembangan Hipotesis	41
2.5.1	Kepemimpinan terhadap kinerja	41
2.5.2	Orientasi Pelanggan terhadap kinerja.....	42
2.5.3	Informasi dan Analisis terhadap kinerja	43
2.5.4	Sumber daya manusia terhadap kinerja.....	44
2.5.5	Manajemen Proses terhadap kinerja.....	45
2.6	Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III	METODE PENELITIAN	47
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
3.1.1	Variabel Penelitian.....	47
3.1.2	Definisi Operasional.....	48
3.2	Populasi dan Sampel	51
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	55
3.5	Metode Analisis Data.....	56
3.5.1	Statistik Deskriptif	56
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	57
3.5.2.1	Uji Validitas.....	57
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	57
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.5.3.1	Uji Multikolinearitas.....	57

3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas	58
3.5.3.3 Uji Normalitas	59
3.6 Uji Hipotesis	60
3.6.1 Koefisien Determinasi(R^2).....	60
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	60
3.6.3 Uji statistik t	61
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.2 Gambaran Umum Responden	62
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Alamat Usaha.....	62
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
4.3 Analisis Data	64
4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
4.3.2 Hasil Uji Validitas.....	64
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas	66
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.3.6 Pengujian Hipotesis.....	73
4.4 Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.3 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	89