

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1. Total Quality Management (TQM).....	13
2.1.2. Budaya Perusahaan	15

2.1.3.	Kualitas Layanan	18
2.1.4.	Kinerja Bisnis.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1	Pengaruh TQM terhadap Kinerja Bisnis	26
2.3.2	Pengaruh Budaya Perusahaan terhadap Kinerja Bisnis	27
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Bisnis.....	28
2.3.4	Pengaruh TQM terhadap Kualitas Layanan.....	29
2.3.4	Pengaruh Budaya Perusahaan terhadap Kualitas Layanan	30
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
3.1.1	Variabel Penelitian	34
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	35
3.2	Jenis dan Sumber Data	37
3.2.1	Data Primer	37
3.2.2	Data Sekunder	38
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1.	Populasi.....	39
3.3.2.	Sampel.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1.	Kuesioner	41
3.5	Teknik Analisis Data	42
3.5.1	Uji Asumsi Dasar SEM.....	44
3.5.2	<i>Measurement Model</i>	45
3.5.3	Pengujian Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	47
3.5.4	Pengujian Model Struktural (<i>Structural Model</i>).....	49
3.5.5	Uji Pengaruh Mediasi	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN		51
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1	Gambaran Umum UMKM Laundry	51

4.1.2	Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	53
4.2	Analisis Deskriptif	54
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden Penelitian.....	54
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	59
4.3	Analisis Data.....	67
4.3.1	Uji Normalitas Data	67
4.3.2	Evaluasi Uji <i>Outlier</i> Data.....	69
4.3.3	Evaluasi Atas Multicollinearity dan Singularity	70
4.3.4	Evaluasi Atas Nilai Residual.....	72
4.3.5	<i>Confirmation Factor Analysis</i> (CFA).....	73
4.4	Pengujian Hipotesis	85
4.4.1	Uji Mediasi – Pengaruh Tidak Langsung.....	90
4.4.2	Hasil Analisis <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect Effect</i> , dan <i>Total Effect</i>	93
4.5	Pembahasan.....	96
4.5.1	Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Bisnis	97
4.5.2	Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Bisnis	99
4.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Bisnis.....	100
4.5.4	Pengaruh TQM Terhadap Kualitas Layanan.....	101
4.5.5	Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kualitas Layanan	103
BAB V	PENUTUP	105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Implikasi Teoritis	108
5.3	Implikasi Manjerial.....	108
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	112
5.5	Agenda Penelitian yang Akan Datang	113
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN.....		123