

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	17
1.5 Sistematika Penulisan .....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori .....	20
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	20
2.1.2 Fokus Pada Pelanggan .....	28
2.1.3 Obsesi Terhadap Kualitas .....	30
2.1.4 Kerjasama Tim .....	31

2.1.5 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan .....	32
2.1.6 Pengembalian Pekerjaan ( <i>Job Return</i> ) .....	34
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
2.4 Hipotesis .....	40
2.4.1 Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
2.4.2 Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
2.4.3 Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	41
2.4.4 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian .....	43
3.1.1 Variabel Dependen .....	43
3.1.2 Variabel Independen .....	43
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.3 Populasi dan Sampel .....	46
3.3.1 Populasi .....	46
3.3.2 Sampel .....	46
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	46
3.4.1 Data Primer .....	46
3.4.2 Data Sekunder .....	47
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Survey Kuesioner .....	47
3.5.2 Studi Kepustakaan .....	47
3.6 Instrumen Data .....	48
3.7 Metode Analisa .....	49
3.7.1 Uji Instrmen Pengumpulan Data .....	49
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	50

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	52
4.2 Gambaran Umum Responden .....	53
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur Terhadap Jenis Kelamin .....	53
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Jenis Kelamin .....	54
4.3 Analisis Data .....	55
4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	55
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.3.3 Hasil Uji Validitas .....	58
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
4.2.4.1 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
4.2.4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	62
4.2.4.3 Hasil Uji Normalitas .....	63
4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.3.1 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	65
4.3.2 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
4.3.3 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	69
4.3.1 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	74
5.1.1 Kesimpulan Hasil Penelitian .....	74
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	77
5.2 Keterbatasan Masalah Penelitian .....	78
5.3 Saran .....	79

5.3.1 Saran Bagi CV. AHASS Sahabat Sejati Motor .....	79
5.3.2 Saran Bagi Peneliti .....	80