

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Gambaran Umum Mengenai Kualitas.....	8
2.2 Gambaran Umum Total Quality Management.....	9
2.3 Kinerja Manajerial.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Data dan Sumber Data.....	22
3.2 Populasi dan Teknik Penentuan Sampel.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	23
3.5 Menguji Kualitas Data.....	26
3.6 Model Analisis Data.....	26
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8 Pengujian Hipotesis.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum PT. Arisamandiri Pratama.....	32
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	32
4.3 Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Implikasi.....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	53
5.4 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	58