

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
1.5 Sistematika Penulisan	18
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Kualitas.....	19
2.1.2 Produk yang Berkualitas.....	23
2.1.3 Pentingnya Kualitas	27
2.1.4 Dimensi Kualitas	28
2.2 Manajemen Kualitas	31
2.2.1 Tujuan Manajemen Kualitas.....	34
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Kualitas	36
2.2.3 Langkah-langkah Manajemen Kualitas	39
2.2.4 Alat dan Teknik Pengukuran Performansi Kualitas	40

2.3	<i>Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)</i>	42
2.3.1	Lingkup <i>Total Quality Management</i>	43
2.4	Faktor Strategik (<i>Strategic Factor</i>)	46
2.5	Faktor Taktis (<i>Tactical Factor</i>)	49
2.6	Faktor Operasional (<i>Operational Factor</i>)	51
2.7	Kinerja Operasional (<i>Operational Performance</i>).....	55
2.8	Kinerja Organisasi (<i>Organizational Performance</i>)	58
2.9	Penelitian Terdahulu	60
2.10	Hipotesis Penelitian	62
2.11	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	63
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	64
3.1	Desain Penelitian	64
3.2	Populasi	64
3.3	Variabel Penelitian	65
3.4	Operasional Variabel	66
3.4.1	Faktor Strategik (<i>Strategic Factor</i>)	66
3.4.2	Faktor Taktis (<i>Tactical Factor</i>)	67
3.4.3	Faktor Operasional (<i>Operational Factor</i>)	68
3.4.4	Kinerja Operasional (<i>Operational Performance</i>).....	68
3.4.5	Kinerja Organisasi (<i>Organizational Performance</i>)	69
3.5	Jenis dan Sumber Data	70
3.5.1	Jenis Data.....	70
3.5.2	Sumber Data	70
3.6	Metode Pengumpulan Data	71
3.7	Metode Analisis Data	72
3.7.1	Analisis Data Kualitatif	72
3.7.2	Analisis Data Kuantitatif	74
3.8	Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen	74
3.8.1	Uji Reliabilitas	74
3.8.2	Uji Validitas.....	75
3.9	Pengujian Hipotesis	75

3.10 Model Pengujian Hipotesis dengan PLS	80
3.11 Modifikasi.....	80
3.11 Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Gambaran Umum Responden	87
4.2 Uji Kualitas Instrumen	88
4.2.1 Uji Reliabilitas	89
4.2.2 Uji Validitas	90
4.3 Uji Kualitas data.....	91
4.3.1 Uji Reliabilitas	92
4.3.2 Uji Validitas	96
4.4 Analisis Data	106
4.4.1 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan SF->OP.....	107
4.4.2 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan TF->OP.....	111
4.4.3 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan OF->OP	114
4.4.4 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan SF->FM	118
4.4.5 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan TF->FM	121
4.4.6 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan OF->FM.....	125
4.4.7 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan SF->NFM.....	128
4.4.8 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan TF->NFM	132
4.4.9 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan OF->NFM.....	135
4.4.10 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan OP->FM.....	139
4.4.11 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> hubungan OP->NFM.....	142
4.5 Pengujian Hipotesis	145
4.6 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	150
4.6.1 Pengaruh Faktor Strategik Terhadap Kinerja Operasional..	150
4.6.2 Pengaruh Faktor Taktis Terhadap Kinerja Operasional	151
4.6.3 Pengaruh Faktor Operasional Terhadap Kinerja Operasional	151
4.6.4 Pengaruh Faktor Strategik Terhadap Kinerja Finansial	152
4.6.5 Pengaruh Faktor Taktis Terhadap Kinerja Finansial.....	152

4.6.6	Pengaruh Faktor Operasional Terhadap Kinerja Finansial .	152
4.6.7	Pengaruh Faktor Strategik Terhadap Kinerja Non- Finansial.....	152
4.6.8	Pengaruh Faktor Taktis Terhadap Kinerja Non-Finansial...	153
4.6.9	Pengaruh Faktor Operasional Terhadap Kinerja Non- Finansial	153
4.6.10	Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kinerja Finansial.....	153
4.6.11	Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kinerja Non- Finansial.....	154
BAB V	PENUTUP	155
5.1	Kesimpulan.....	155
5.2	Keterbatasan Penelitian	158
5.3	Saran	159
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN-LAMPIRAN	165