

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Total Quality Management	10
2.1.1 Pengertian dan Konsep Total Quality Management	10
2.1.2 Prinsip-Prinsip Utama Total Quality Management	12
2.1.3 Tujuan Total Quality Management	16

2.1.4	Manfaat Total Quality Management Bagi Organisasi	17
2.1.5	Faktor-Faktor Yang Dapat Menyebabkan Kegagalan TQM	17
2.1.6	Variabel-Variabel TQM	20
2.2	Kepuasan Kerja Karyawan	25
2.3	Pengaruh TQM Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	28
2.4	Penelitian Terdahulu	29
2.5	Kerangka Pemikiran	30
2.6	Hipotesis	30
 BAB III : METODE PENELITIAN		 32
3.1	Variabel Penelitian	32
3.2	Definisi Operasional	33
3.2.1	Variabel Independen	33
3.2.2	Variabel Dependen	35
3.3	Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel	36
3.3.1	Populasi Penelitian	36
3.3.2	Sampel	37
3.4	Tehnik Pengumpulan Data	37
3.5	Analisis Data	37
3.5.1	Uji Validitas dan Realibilitas	38
3.5.1.1	Uji Validitas	38
3.5.1.2	Uji Realibilitas	39
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.2.1	Uji Multikolinearitas	39
3.5.2.2	Uji Heterokedastisitas	40
3.5.2.3	Uji Normalitas	40
3.5.3	Uji Koefisien Linear Berganda	41

3.5.3.1	Uji T	41
3.5.3.2	Uji F	42
3.5.3.3	Koefisien Determinasi	43
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	43
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1	SOP Pekerjaan Nasmoco Kaligawe Body Repair	45
4.1.2	Fasilitas-Fasilitas Lain Nasmoco Kaligawe Body Repair	48
4.2	Deskripsi Responden	50
4.2.1	Identitas Responden Berdasarkan Umur	50
4.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan	50
4.2.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
4.2.4	Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja	51
4.2.5	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	52
4.3	Analisis Data	53
4.3.1	Analisis Angka Indeks	53
4.3.2	Persepsi Responden Mengenai Penghargaan dan Pengakuan	55
4.3.3	Persepsi Responden Mengenai Kerjasama Tim	57
4.3.4	Persepsi Reponden Mengenai Budaya Organisasi	58
4.3.5	Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Kerja	60
4.4	Uji Validitas	62
4.4.1	Uji Validitas Variabel Penghargaan dan Pengakuan	63
4.4.2	Uji Validitas Variabel Kerjasama Tim	64
4.4.3	Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi	64
4.4.4	Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	65
4.5	Uji Reliabilitas	65
4.6	Uji Asumsi Klasik	66

4.6.1	Uji Normalitas	66
4.6.2	Uji Multikolinearitas	67
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	68
4.7	Uji Koefisien Linier Berganda	70
4.7.1	Uji T	70
4.7.2	Uji F	71
4.7.3	Koefisien Determinasi	71
4.7.4	Analisis Regresi Berganda	73
4.7.5	Pembahasan	74
BAB V : PENUTUP		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		82