

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	11

2.1.2 Fokus pada Pelanggan	27
2.1.3 Perbaikan Berkesinambungan	29
2.1.4 Pendidikan dan Pelatihan	34
2.1.4 Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan	38
2.1.4 Kinerja Manajerial Perusahaan	41
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Hipotesis	47
2.3.1 Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial	47
2.3.2 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajerial ..	47
2.3.3 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajerial....	48
2.3.4 Pengaruh Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap kinerja manajerial....	49
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian	51
3.2 Devinisi operaional	52
3.3 Populasi dan Sampel	54
3.2.1 Populasi Penelitian	54
3.2.2 Sampel	55
3.4 Jenis dan Sumber Data	56

3.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Metode Analisis Data	58
3.6.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data	58
3.6.1.1 Uji Reliabilitas	58
3.6.1.2 Uji Validitas	59
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	59
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas	59
3.6.2.2 Uji Heterokedastisitas	59
3.6.2.3 Uji Normalitas Data	60
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	61
3.6.4 Pengujian Hipotesis	61
3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t)	62
3.6.4.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	62
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	64
4.1.1 Deskripsi Perusahaan	64
4.1.2 Gambaran Umum Responden	67
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden	67
4.1.2.2 Pendidikan Terakhir Responden	68
4.1.2.3 Lama Bekerja Responden	68
4.2 Analisis Hasil Penelitian	69

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
4.2.1.1 Uji Validitas	69
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	71
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	71
4.2.2.1 Uji Normalitas	71
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas	73
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas	74
4.2.3 Uji Regresi Linear Berganda	75
4.2.4 Uji <i>Goodness of Fit</i>	77
4.2.4.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)	77
4.2.4.2 Uji Determinasi (R^2)	78
4.2.4.3 Uji Parsial (Uji t)	78
4.3 Pembahasan	80
4.3.2 Pengaruh Perbaikan Fokus pada pelanggan terhadap Kinerja Manajerial ..	80
4.3.2 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajerial ..	81
4.3.3 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajerial....	81
4.3.4 Pengaruh Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap kinerja manajerial....	82

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Saran	86
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	88
Daftar Pustaka	89
Lampiran – lampiran	91