

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	17
2.1 Kinerja Manajerial.....	17
2.2 Total Quality Manajamen (TQM).....	24
2.3 Fokus Pelayanan.....	29
2.4 Pemberdayaan Karyawan.....	34
2.5 Pendidikan dan Pelatihan.....	41
2.6 Perbaikan Sistem Berkesinambungan.....	50
2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	58
3.1 Variabel Penelitian.....	58
3.2 Obyek Penelitian.....	61
3.3 Data Penelitian.....	61
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	62
3.5 Teknik Analisis.....	81
3.6 Pengujian Hipotesis.....	86
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	88

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	88
4.2	Analisis Angka Indeks.....	90
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	94
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	98
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Implikasi Teoritis .....	106
5.3	Implikasi Manajerial.....	107
5.4	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		110
<b>LAMPIRAN</b> .....		115