

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
HALAMAN ABSTRAKSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas	6
2.2 Keunggulan Kompetitif	10
2.3 Kinerja Organisasi	11
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Kerangka Pemikiran	13
2.6 Hipotesis Penelitian	14
BAB III. METODE PENELITIAN	15
3.1 Objek Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel	15
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	15
3.4 Definisi Operasional	16
3.5 Skala Pengukuran variabel	18
3.6 Uji Validitas	19
3.7 Uji Reliabilitas	20
3.8 Teknik Analisis Data	21
BAB IV. ANALISI DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Analisis Karakteristik Responden	24
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	25
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana dan Pengujian Hipotesis	29
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	37
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN	46