

DAFTAR ISI

SKRIPSI BERJUDUL	iii
ABSTRAKSI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang Masalah	1
1.1 Rumusan Masalah.....	6
1.2 Tujuan Penelitian	7
1.3 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10
2.1.1 Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10
2.1.2 Variabel dari TQM	11
2.2 Kinerja	15
2.2.1 Definisi Kinerja	15
2.3 Gender.....	18
2.3.1 Definisi Gender	18
2.4 Pengaruh TQM dan Kinerja.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Rerangka Pemikiran.....	26

2.7 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.1.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.2 Populasi.....	28
3.2 Jenis Data	29
3.2.1 Data Primer	29
3.2.2 Data Sekunder.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Klarifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.4.1 Klarifikasi Variabel Penelitian	30
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Uji Instrumen Penelitian	40
3.5.1 Uji Validitas	40
3.5.2 Uji Reliabilitas	43
3.6 Metode analisis data.....	44
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.6.2 Analisis Kuantitatif	44
3.7. Uji Hipotesis	46
3.7.1. Uji F	46
3.7.2. Uji t	46
3.7.3. Adjust R Square (R^2)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Analisis Deskriptif	48
4.1.1 Karakteristik Responden.....	48

4.2 Analisis Deskriptif Variabel	53
4.3 Analisis Kuantitatif Variabel	62
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.4.1 Hasil uji F.....	65
4.4.2. Hasil uji t.....	66
4.3.3. Adjusted R Square	67
4.5 Pembahasan.....	67
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	24
Tabel 3.1 Tabel Variabel dan Indikator Variabel X	37
Tabel 3.2 Tabel Variabel dan Indikator Variabel Y	40
Tabel 3.3 Tabel Uji Validitas Variabel Penelitian	42
Tabel 3.4 Hasil uji reliabilitas instrumen	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	52
Tabel 4.5 Persepsi responden Focus Pada Pelanggan	53
Tabel 4.6 Persepsi responden Obsesi Terhadap Kualitas	54
Tabel 4.7 Persepsi responden Komitmen Jangka Panjang	55
Tabel 4.8 Persepsi responden Kerjasama	56
Tabel 4.9 Persepsi responden Perbaikan Berkesinambungan	57
Tabel 4.10 Persepsi responden Kebebasan Terkendali	58
Tabel 4.11 Persepsi responden Kesatuan Tujuan	59
Tabel 4.12 Persepsi responden Keterlibatan dan Pemberdayaan	60
Tabel 4.13 Persepsi responden terhadap Kinerja	60
Tabel 4.14 Hasil analisis Regresi Linear Berganda	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	26
-------------------------------------	----