

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah	I-2
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-2
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Sistematika Penelitian	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	II-1
2.2 Kinerja Karyawan.....	II-3
2.3 Hubungan TQM Terhadap Kinerja Karyawan	II-4
2.4 Teknik Analisis Data	II-7
2.4.1 Uji validitas	II-7
2.4.2 Uji reliabilitas.....	II-7
2.4.3 Uji asumsi klasik.....	II-8
2.4.4 Uji hipotesis	II-9
2.5 Penelitian Terdahulu.....	II-11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan Data.....	III-1

3.2.1	Jenis penelitian	III-1
3.2.2	Metode pengumpulan data	III-1
3.1	Kerangka Penelitian	III-2
3.2	Pengolahan Data	III-4
3.3	Analisis Hasil.....	III-7
3.4	Kesimpulan dan Saran	III-7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Gambaran umum responden	IV-1
4.1.1.1	Profil responden menurut jenis kelamin	IV-1
4.1.1.2	Profil responden menurut usia	IV-1
4.1.1.3	Profil responden menurut pendidikan	IV-2
4.2	Pengolahan Data.....	IV-3
4.2.1	Data deskriptif variabel tqm dan kinerja karyawan	IV-3
4.2.1.1	Variabel tqm	IV-3
4.2.1.2	Variabel kinerja karyawan	IV-6
4.2.2	Teknik analisis data	IV-8
4.2.2.1	Uji validitas	IV-8
4.2.2.2	Uji reliabilitas	IV-14
4.2.2.3	Uji asumsi klasik	IV-16
4.2.2.4	Uji hipotesis.....	IV-35
4.3	Analisis Hasil	IV-42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka pemikiran	II-6
Gambar 3.1	Kerangka penelitian	III-3
Gambar 3.2	Diagram alir pengolahan data	III-6
Gambar 4.1	SPSS versi 20	IV-9
Gambar 4.2	Data pernyataan menggunakan skala likert.....	IV-9
Gambar 4.3	Variabel <i>view</i> kepuasan pelanggan	IV-10
Gambar 4.4	Data <i>view</i> kepuasan pelanggan.....	IV-10
Gambar 4.5	<i>Bivariate correlations</i> uji validitas kepuasan pelanggan	IV-11
Gambar 4.6	Output uji validitas tqm variabel kepuasan pelanggan	IV-12
Gambar 4.7	Uji reliabilitas tqm variabel kepuasan pelanggan	IV-15
Gambar 4.8	Variabel <i>view</i> uji normalitas.....	IV-16
Gambar 4.9	Data <i>view</i> uji normalitas.....	IV-17
Gambar 4.10	<i>linear regression</i> uji normalitas	IV-18
Gambar 4.11	<i>Linear regression</i> tahap kedua uji normalitas.....	IV-19
Gambar 4.12	<i>Linear regression:save</i> uji normalitas.....	IV-20
Gambar 4.13	RES_1 uji normalitas	IV-21
Gambar 4.14	Uji normalitas k-s	IV-22
Gambar 4.15	<i>Output</i> uji normalitas k-s.....	IV-22
Gambar 4.16	<i>Linear regression</i> uji multikolinearitas.....	IV 24
Gambar 4.17	<i>Linear regression statistic</i> uji multikolinearitas	IV 25
Gambar 4.18	<i>Output</i> uji multikolinearitas	IV 25
Gambar 4.19	<i>Compute variable</i> uji heteroskedastisitas.....	IV 27
Gambar 4.20	<i>Compute variable</i> tahap kedua uji heteroskedastisitas.....	IV 28
Gambar 4.21	<i>Output compute variable</i> uji heteroskedastisitas.....	IV 28
Gambar 4.22	<i>Abs residual</i> uji heteroskedastisitas	IV 29
Gambar 4.23	<i>Linear regression save</i> uji heteroskedastisitas	IV 30
Gambar 4.24	<i>Output</i> uji heteroskedastisitas	IV 31
Gambar 4.25	Kotak dialog <i>means</i> uji linearitas.....	IV 32
Gambar 4.26	Kotak dialog <i>means</i> tahap kedua uji linearitas.....	IV 33
Gambar 4.27	<i>Means options</i> uji linearitas	IV 33
Gambar 4.28	<i>Output</i> uji linearitas.....	IV 34
Gambar 4.29	<i>Variable view</i> analisis regresi berganda.....	IV 36
Gambar 4.30	Data <i>view</i> uji analisis regresi berganda	IV 36
Gambar 4.31	<i>Linear regression</i> uji analisis regresi berganda	IV 37
Gambar 4.32	<i>Linear regression:statistics</i> uji analisis regresi berganda	IV 38
Gambar 4.33	<i>Output</i> uji analisis regresi berganda.....	IV 38
Gambar 4.34	Uji f dan koefisien determinasi (r)	IV 40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Research</i> GAP.....	II-12
Tabel 3.1 Data kisi-kisi Kuesioner.....	III-2
Tabel 4.1 Profil responden menurut jenis kelamin	IV-1
Tabel 4.2 Profil responden menurut usia	IV-2
Tabel 4.3 Profil responden menurut pendidikan.....	IV-2
Tabel 4.4 Tingkat kategori variabel	IV-3
Tabel 4.5 Variabel tqm.....	IV-3
Tabel 4.6 Kinerja karyawan	IV-7
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel tqm dan kinerja karyawan.....	IV-12
Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas variabel tqm dan kinerja karyawan.....	IV-15
Tabel 4.9 Hasil uji normalitas	IV-23
Tabel 4.10 Hasil uji multikolinearitas.....	IV-26
Tabel 4.11 Hasil uji heteroskedastisitas	IV-31
Tabel 4.12 Hasil uji linearitas	IV-34
Tabel 4.13 Hasil uji analisis regresi linier berganda.....	IV-39
Tabel 4.14 Hasil uji f dan koefisien determinasi (r).....	IV-40

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Surat pengambilan data di PT Mitra Rekatama Mandiri	LA-1
Absensi karyawan 2019	LA-2
Daftar karyawan per 1 Desember 2019	LA-3
Data deskriptif karyawan	LA-4
Struktur organisasi PT. Mitra Rekatama Mandiri	LA-5

LAMPIRAN B

Kuesioner penelitian.....	LB-1
Hasil data kuesioner	LB-2
Hasil pengujian validitas dan reliabilitas	LB-3
Hasil uji asumsi klasik	LB-4
Hasil uji hipotesis.....	LB-5
Tabel r product moment	LB-6
Tabel f distribusi	LB-7

LAMPIRAN C

Foto perusahaan	LC-1
Foto absensi manual	LC-2