

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. TQM (Total Quality Management).....	11
2. CSR (Corporate Social Responsibility)	18
3. EFQM Model: Integrasi TQM dan CSR.....	26
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Pengaruh Antar Variabel.....	37
D. Kerangka Penelitian	41
E. Hipotesis.....	42
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Objek Penelitian	44

C. Populasi.....	45
D. Sampel Dan Teknik Sampling	45
E. Jenis Data Penelitian	46
F. Prosedur Pengambilan Data	47
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	48
H. Definisi Operasional Variabel.....	49
I. Uji Instrumen	50
J. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV	57
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Analisis Deskriptif	57
B. Analisis Outer Model	60
C. Analisis Inner Model.....	65
D. Hasil Uji Hipotesis	69
E. Pembahasan.....	72
BAB V.....	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	87