

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II	5
LANDASAN TEORI	5
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	5
2.1.1. Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i>	6
2.1.2. Manfaat <i>total quality management</i>	8
2.2 Kinerja Operasional	9
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	9
2.2.2. Kinerja Operasional	9
2.2.3. Pengukuran Kinerja.....	11
2.2.4. Tujuan Pengukuran Kinerja	11
2.2.5. Manfaat Pengukuran Kinerja	12
2.3 Strategi Inovasi	12
2.4 <i>Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS)</i>	17
2.4.1. Pengertian <i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i>	17

2.4.2.	Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	18
2.4.3.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	18
2.4.4.	Pengujian Hipotesis.....	19
2.5	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	20
2.5.1.	Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	20
2.5.2.	Jenis Standar Operasional Prosedur	20
2.5.3.	Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	21
2.5.4.	Fungsi Standar Operasional Prosedur	22
2.5.5.	Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	22
2.5.6.	Prinsip Standar Operasional Prosedur.....	23
2.6	Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III.....		29
METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Objek Penelitian.....	29
3.2	Pengumpulan Data	31
3.2.1.	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.2.	Jenis Data	32
3.3	Kerangka Penelitian	32
3.4	Teknik Pengolahan Data	35
3.5	Analisis Hasil	40
3.6	Kesimpulan dan Saran	40
BAB IV		41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Pengumpulan Data	41
4.1.1.	Data indikator.....	41
4.1.2.	Data item pertanyaan kuesioner	42
4.1.3.	Data karakteristik responden.....	44
4.1.4.	Tabulasi data hasil kuesioner tenaga kerja	45
4.2	Pengolahan Data	50
4.2.1.	Memisahkan data dan <i>input</i> data ke aplikasi Smartpls 4.1	50
4.2.2.	Peembuatan model perhitungan tahap 1	52
4.2.3.	Evaluasi model pengukuran tahap 1	52
4.2.4.	Pembuatan model perhitungan tahap 2	59

4.2.5. Evaluasi model pengukuran tahap 2	60
4.3 Analisis Hasil	69
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	1