

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	9
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>A. Landasan Teori</b> .....	12
1. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	12
2. <i>Organizational Culture (OC)</i> .....	21
3. <i>Organizational Performance (OP)</i> .....	24
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	26
<b>C. Keterkaitan Antar Variabel</b> .....	29
1. Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap <i>Organizational Culture (OC)</i> .....	29
2. Pengaruh <i>Organizational Culture (OC)</i> terhadap <i>Organizational Performance (OP)</i> .....	29
3. Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap <i>Organizational Performance (OP)</i> .....	30

4. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap <i>Organizational Performance</i> (OP) dengan <i>Organizational Culture</i> (OC) sebagai variabel intervening .....	31
<b>D. Kerangka Pemikiran</b> .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
<b>A. Rancangan Penelitian</b> .....	34
<b>B. Objek Penelitian</b> .....	35
<b>C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	35
<b>D. Jenis Data Penelitian</b> .....	37
<b>E. Prosedur Pengambilan Data</b> .....	37
<b>F. Klasifikasi Variabel Penelitian</b> .....	38
<b>G. Definisi Operasional Variabel</b> .....	39
1. <i>Total Quality Management</i> (TQM) ( $X_1$ ) .....	39
2. <i>Organizational Culture</i> (OC) ( $Z_1$ ).....	41
3. <i>Organizational Performance</i> ( $Y_1$ ).....	42
<b>H. Pengukuran Variabel</b> .....	43
<b>I. Uji Instrumen</b> .....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	47
<b>J. Teknik Analisis Data</b> .....	48
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	48
2. Analisis Kuantitatif.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
<b>A. Analisis Deskriptif</b> .....	51
<b>B. Analisis Kuantitatif</b> .....	53
1. Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	53
2. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	56
3. Uji Hipotesis.....	57
<b>C. Pembahasan</b> .....	60
1. Terdapat pengaruh positif <i>Total Quality Management</i> terhadap <i>Organizational Culture</i> .....	60
2. Terdapat pengaruh positif <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	62

3. Terdapat pengaruh positif <i>Total Quality Management</i> terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	63
4. Terdapat pengaruh positif <i>Total Quality Management</i> terhadap <i>Organizational Performance</i> dengan <i>Organizational Culture</i> sebagai variabel intervening .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	66
<b>A. Kesimpulan</b> .....	66
<b>B. Saran</b> .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN</b> .....	70