

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Praktis	8
1.4.2 Kegunaan Teoritis	9
1.5 Batasan Masalah	9
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Total Quality Management</i>	10
2.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	11
2.1.2 Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.3 Konsep <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.4 Prinsip <i>Total Quality Management</i>	17
2.1.5 Element Pendukung <i>Total Quality Management</i> ...	19
2.1.6 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	22
2.2 <i>Self Esteem</i>	24
2.2.1 Pengertian <i>Self Esteem</i>	24
2.2.2 Ciri-ciri <i>Self Esteem</i>	25
2.2.3 Faktor-faktor Pembentuk <i>Self Esteem</i>	27
2.2.4 Cara-cara untuk Meningkatkan <i>Self Esteem</i>	28
2.3 Kinerja Karyawan	29
2.3.1 Pengertian Kinerja	29
2.3.2 Pengertian Karyawan	30
2.3.3 Pengertian Kinerja Karyawan	30
2.3.4 Faktor-faktor Kinerja Karyawan	31
2.3.5 Standar Kinerja Karyawan	32
2.4 Kerangka Pemikiran	33
2.4.1 Hubungan <i>Total Quality Management</i> dengan Kinerja Karyawan	33
2.4.2 Hubungan <i>self esteem</i> dengan Kinerja Karyawan	35

2.4.3 Hubungan antara <i>Total Quality Management</i> terhadap kinerja karyawan dengan <i>self esteem</i> sebagai variabel moderating	36
2.5 Penelitian Terdahulu	38

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian	41
3.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum RSUD Kabupaten Karawang	41
3.1.2 Visi dan Misi RSUD Kabupaten Karawang	45
3.2 Metode Penelitian	46
3.2.1 Metode yang Digunakan	46
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	46
3.2.3 Unit Analisis, Populasi dan Sampel Penelitian	47
3.2.3.1 Unit Analisis	47
3.2.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.2.4 Operasional Variabel Penelitian	49
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.2.6 Teknik Pengembangan Instrumen	52
3.2.7 Teknik Analisis Data	56
3.2.7.1 Pengujian Instrumen	57
3.2.7.1.1 Uji Validitas	57
3.2.7.1.2 Uji Reliabilitas	58
3.2.7.2 Uji Asumsi Klasik	60

3.2.7.2.1 Uji Normalitas	60
3.2.7.2.2 Uji Multikolinieritas	61
3.2.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	62
3.3 Rancangan Pengujian Hipotesis	62
3.3.1 Penetapan Hipotesis Penelitian	63
3.3.2 Pemilihan Statistik dan Perhitungan	63
3.3.2.1 Uji T	66
3.3.2.2 Analisis Koefisien Determinasi	67
3.3.2.3 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)	67
3.3.3 Penetapan Tingkat Signifikan	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Responden	69
4.1.2 Analisis Deskriptif	69
4.1.2.1 Karakteristik Responden	69
4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian	74
4.1.3.1 Hasil Pengujian Validitas	74
4.1.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	76
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	78
4.1.4.1 Gambaran Implementasi <i>Total Quality Management</i> pada RSUD Kabupaten Karawang	79
4.1.4.2 Gambaran Kinerja Karyawan pada RSUD Kabupaten Karawang	81

4.1.4.3	Gambaran <i>self esteem</i> pada RSUD Kabupaten Karawang	83
4.1.5	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	86
4.1.5.1	Uji Asumsi Klasik	87
4.1.6	Pengujian Hipotesis	91
4.1.6.1	Koefisien Determinasi	91
4.1.6.2	Analisis Regresi	92
4.1.6.3	Uji F (Simultan)	94
4.1.6.4	<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	96
4.2	Pembahasan	99
4.2.1	Implementasi <i>Total Quality Management</i> pada RSUD Kabupaten Karawang	99
4.2.2	Kinerja Karyawan pada RSUD Kabupaten Karawang	101
4.2.3	<i>Self Esteem</i> pada RSUD Kabupaten Karawang	104
4.2.4	Hubungan antara <i>Total Quality Management</i> dengan Kinerja Karyawan	107
4.2.5	Hubungan antara <i>Self Esteem</i> dengan Kinerja Karyawan	108
4.2.6	Hubungan antara <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan dengan <i>Self Esteem</i> Sebagai Variabel Moderating	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

