

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Pengaruh.....	8
2.2 Kualitas	9
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	9
2.2.2 Dimensi Kualitas	9
2.2.3 Fungsi Kualitas.....	13
2.2.4 Sumber Kualitas	13
2.3 Total Quality Management	14
2.3.1 Sejarah Perkembangan Total Quality Management	14
2.3.2 Pengertian Total Quality Management.....	16
2.3.3 Prinsip Total Quality Management.....	16
2.3.4 Karakteristik Total Quality Management	19
2.3.5 Manfaat Total Quality Management.....	22

2.4 Kinerja Manajerial	24
2.4.1 Pengertian Kinerja	24
2.4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja	25
2.4.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	26
2.4.4 Pengertian Manajer	27
2.4.5 Tingkatan Manajer	28
2.4.6 Pengertian Kinerja Manajerial	29
2.5 Kerangka Pemikiran	31
2.5.1 Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial	31
2.6 Hipotesis Penelitian	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	38
3.1 Objek Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1 Jenis Data	40
3.4.2 Sumber Data	41
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.5.1 Populasi Penelitian	41
3.5.2 Sampel Penelitian	42
3.6 Variabel dan Operasional Variabel	43
3.6.1 Definisi Variabel	43
3.6.2 Operasional Variabel	44
3.7 Pengukuran Variabel	47
3.8 Metode Analisis Data	49
3.8.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
3.8.1.1 Uji Validitas	50
3.8.1.2 Uji Reabilitas	52
3.8.2 Pemilihan dan Perhitungan tes Statistik	52

3.8.3 Analisis Korelasi Pearson	54
3.8.4 Analisis Regresi linear Sederhana	55
3.8.5 Pengujian Hipotesis	56
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
3.8.7 Penetapan Tingkat Signifikansi (α)	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	59
4.1.2 Metode Analisis Data	63
4.1.3 Analisi Pengujian Validitas dan Reliabilitas	64
4.1.3.1 Uji Validitas	67
4.1.3.2 Uji Reabilitas.....	63
4.1.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	68
4.1.5 Total Quality Management (Variable X).....	69
4.1.5.1 Fokus pada pelanggan	69
4.1.5.2 Obsesi terhadap pelanggan.....	71
4.1.5.3 Pendekatan ilmiah	72
4.1.5.4 Komitmen Jangka Panjang.....	74
4.1.5.5 Kerjasama Tim	75
4.1.5.6 Perbaikan sistem secara berkesinambungan	77
4.1.5.7 Pendidikan dan Pelatihan	78
4.1.5.8 Kebebasan yang terkendali	80
4.1.5.9 Kesatuan tujuan.....	81
4.1.5.10 Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	83
4.1.6 Kinerja Manajerial (Variabel Y).....	85
4.1.6.1 Perencanaan.....	85
4.1.6.2 Investigasi	87
4.1.6.3 Pengkoordinasian	88
4.1.6.4 Evaluasi	90
4.1.6.5 Pengawasan	91

4.1.6.6 Pengaturan staff.....	92
4.1.6.7 Negosiasi	94
4.1.6.8 Perwakilan.....	95
4.1.7 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Perusahaan BUMN Bidang Jasa Kota Bandung	97
4.1.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	98
4.1.7.2 Analisis Koefisien Korelasi	99
4.1.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	100
4.1.7.4 Pengujian Hipotesis	101
4.2 Pembahasan	103
4.2.1 Total Quality Management.....	103
4.2.2 Kinerja Manajerial.....	107
4.2.3 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN