

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Batasan Masalah	14
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	17
2.1.2 Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i>	19
2.1.3 Konsep <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.4 Prinsip <i>Total Quality Management</i>	23
2.1.5 Element Pendukung <i>Total Quality Management</i>	24
2.1.6 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	26
2.2 Kinerja Karyawan	26
2.2.1 Pengertian Kinerja	26
2.2.2 Pengertian Karyawan	28
2.2.3 Pengertian Kinerja Karyawan	28
2.2.4 Faktor-faktor Kinerja Karyawan	30
2.2.5 Standar Kinerja Karyawan	31
2.2.6 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	32
2.3 Kepemimpinan	33
2.3.1 Pengertian Kepemimpinan	33
2.3.2 Tanggung Jawab dan Wewenang Pemimpin	34
2.3.3 Peran Kepemimpinan	35
2.3.4 Gaya Kepemimpinan	35

2.3.5 Sumber dan Dasar Kekuasaan Pemimpin	37
2.3.6 Syarat-syarat Kepemimpinan.....	37
2.4 Hubungan <i>Total Quality Management</i> dengan Kinerja Karyawan.....	38
2.5 Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Kinerja Karyawan	41
2.6 Pengaruh Efek Moderasi Gaya Kepemimpinan terhadap <i>Total Quality Management</i> dengan Kinerja Karyawan.....	43

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	46
3.1.1 Gambaran Umum dan Sejarah Perusahaan.....	46
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	47
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.2.1 Metode yang Digunakan.....	48
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.2.3 Unit Analisis, Populasi dan Sampel.....	50
3.2.3.1 Unit Analisis.....	50
3.2.3.2 Populasi dan Sampel	50
3.2.4 Operasional Variabel	51
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.6 Teknik Pengembangan Instrumen.....	55
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.2.7.1 Pengujian Instrumen.....	60
3.2.7.1.1 Uji Validitas Instrumen.....	60
3.2.7.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	62
3.2.7.2 Uji Asumsi Klasik	64
3.2.7.2.1 Uji Normalitas	64
3.2.7.2.2 Uji Multikolinieritas	64
3.2.7.2.3 Uji Heterokedastisitas	65
3.3 Rancangan Pengujian Hipotesis	66
3.3.1 Penetapan Hipotesis.....	66
3.3.2 Pemilihan Statistik dan Perhitungan.....	67
3.3.3 Uji T.....	68
3.3.4 Analisa Koefisien Determinasi.....	68
3.3.5 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)	69
3.4 Penetapan Tingkat Signifikan	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	71
4.1.1 Gambaran Umum Responden	71
4.1.2 Analisis Deskriptif	71
4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian	74
4.1.3.1 Uji Validitas	75

4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	76
4.1.4 Deskripsi Data Penelitian.....	77
4.1.4.1 Gambaran Penerapan Total Quality Management di Perusahaan	77
4.1.4.2 Gambaran Kinerja Karyawan di Perusahaan	78
4.1.4.3 Gambaran Gaya Kepemimpinan di Perusahaan	81
4.1.5 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	83
4.1.5.1 Uji Asumsi Klasik	84
a. Uji Normalitas	84
b. Uji Multikolineritas	86
c. Uji Heteroskedastisitas	87
4.1.6 Pengujian Hipotesis	89
4.1.6.1 Koefisien Determinasi	89
4.1.6.2 Regresi Moderating (MRA)	90
4.1.6.3 Pengujian Hipotesis Uji F	91
4.1.6.4 Pengujian Hipotesis Uji t.....	93
4.2 Pembahasan	94
4.2.1 Penerapan Total Quality Management pada Perusahaan	94
4.2.2 Kinerja Karyawan pada Perusahaan.....	95
4.2.3 Penerapan Gaya Kepemimpinan pada Perusahaan	98
4.2.4 Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan	100
4.2.5 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	101
4.2.6 Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan dengan Gaya Kepemimpinan sebagai variabel moderating.....	102
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	105
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	CXV