

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	Xi
DAFTAR LAMPIRAN	Xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Maksud Penelitian.....	4
1.3.2 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.5 Hipotesis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 <i>Total Quality Management</i> (TQM)	6
2.1.1.1 Definisi <i>Total Quality Management</i> (TQM)	6
2.1.1.2 Prinsip-prinsip Dasar <i>Total Quality Management</i> (TQM)	7
2.1.1.2.1 Fokus pada Pelanggan	8
2.1.1.2.2 Perbaikan secara Berkelanjutan	10
2.1.1.2.3 Keterlibatan secara Menyeluruh	13
2.1.2 Kinerja Perusahaan	18
2.1.3 <i>Japanese Strategy</i> sebagai Suatu Bentuk Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) yang Dapat Meningkatkan Kinerja Perusahaan	21
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Desain Penelitian	32
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	32
3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.2.2.1 Populasi Penelitian	34
3.2.2.2 Sampel Penelitian	35
3.2.3 Prosedur Pengumpulan Data	35
3.2.4 Metode Analisis Data	35

3.2.4.1 Metode Pengujian Data	35
3.2.4.2 Metode Transformasi Data	37
3.2.4.3 Metode Analisis Data	38
3.2.4.4 Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Kereta Api Indonesia (PT.KAI).....	44
4.1.2 Analisis Instrumen Penelitian.....	45
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas	45
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	47
4.1.3 Analisis Deskriptif	49
4.1.3.1 Gambaran Tanggapan Responden terhadap Fokus pada Pelanggan	49
4.1.3.2 Gambaran Tanggapan Responden terhadap Perbaikan secara Berkelanjutan	55
4.1.3.3 Gambaran Tanggapan Responden terhadap Keterlibatan secara Menyeluruh	61
4.1.3.4 Gambaran Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja Operasional Perusahaan	76
4.1.4 Analisis Statistik	81
4.1.4.1 Transformasi Data	81
4.1.4.2 Perhitungan koefisien Jalur	82
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis secara Simultan	84
4.1.4.4 Pengujian Hipotesis Secara Parsial	86
4.2 Pembahasan	87
4.2.1 Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan - secara Bersama-sama	88
4.2.2 Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan - secara Parsial	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	108