DAFTAR ISI

Abstrak……. i
Kata Pengantar……. ii
Daftar Isi…….. iv
DaftarTabel…….. vi
Daftar Gambar……. vii
Daftar Lampiran…….. viii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian……... 1
1.2 Identifikasi Masalah…… 4
1.3 Tujuan Penelitian…… 4
1.4 Kegunaan Penelitian…… 5
1.5 Kerangka Pemikiran…… 5
1.6 Metodologi Penelitian……. 10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian……... 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Tinjauan Atas Kualitas..... 12
2.1.1 Pengertian Kualitas..... 12
2.1.2 Perspektif terhadap Kualitas..... 13
2.1.3 Penggolongan Kualitas..... 14
2.1.4 Fungsi Kualitas..... 15
2.2 Tinjauan Atas Manajemen Kualitas Terpadu (TQM)..... 17
2.2.1 Pengertian Manajemen Kualitas Terpadu..... 17
2.2.2 Perlunya Manajemen Kualitas Terpadu..... 19
2.2.3 Pengukuran Manajemen Kualitas Terpadu..... 20
2.2.4 Operasionalisasi Manajemen Kualitas Terpadu..... 21
2.2.5 Unsur-unsur Manajemen Kualitas Terpadu……... 24
2.2.6 Prinsip-prinsip Manajemen Kualitas Terpadu..... 26
2.2.7 Tujuan Manajemen Kualitas Terpadu..... 27
2.2.8 Aktivitas yang Dilakukan dalam TQM..... 28
2.2.9 Faktor-faktor yang Dapat Menyebabkan Kegagalan TQM..... 29
2.3 Tinjauan Atas Investasi..... 30
2.3.1 Pengertian Investasi..... 30
2.3.2 Tujuan Investasi..... 31
2.3.3 Jenis-jenis Investasi 31
2.3.4 Kriteria Untuk Menerima Suatu Investasi..... 34
2.4 Tingkat Pengembalian Investasi (ROI)..... 35
2.4.1 Pengertian *Return On Investment*..... 35
2.4.2 Kegunaan dari Analisis ROI..... 37
2.4.3 Kelemahan dari Analisis ROI..... 38

2.5 Hubungan Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) terhadap Tingkat Pengembalian Investasi (ROI)..... 40

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian..... 41
3.2 Metodologi Penelitian..... 42
3.2.1 Metode yang Digunakan……... 42
3.2.2 Operasionalisasi Variabel……. 43
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data…… 46
3.2.4 Populasi……. 47
3.2.5 Metode Analisis Data…… 48
3.2.6 Tahapan Pengujian Hipotesis…… 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian……... 53
4.1.1 Analisis Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu di Perusahaan 53
4.1.1.1 Data Deskripsi Mengenai Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu (TQM)..... 53
4.1.1.2 Skala Penilaian Jawaban Kuesioner..... 58
4.1.1.3 Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) di Perusahaan..... 59
4.1.2 Analisis Tingkat Pengembalian Investasi (ROI) di Perusahaan... 60
4.2 Pembahasan..... 62
4.2.1 Hasil Pengolahan Data Mengenai Hubungan Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) terhadap Tingkat Pengembalian Investasi (ROI)..... 62
4.2.2 Analisis Kesimpulan Pengujian Hipotesis..... 65

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan..... 67
5.2 Saran..... 68

DAFTAR PUSTAKA……. 70
LAMPIRAN