

DAFTAR ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	9
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Kinerja Manajerial.....	13
2.2.1. Total Quality Management.....	15
2.3.1. Fokus Pada Pelanggan.....	32
2.4.1. Perbaikan Berkesinambungan.....	34
2.5.1. Pendidikan dan Pelatihan.....	39
2.6.1. Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	44
2.2. Penelitian Terdahulu.....	47

2.3. Hubungan antar Variabel.....	47
2.4. Hipotesis.....	49
2.5. Model Penelitian.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data.....	51
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan sampel.....	51
3.2.1. Populasi.....	51
3.2.2. Sampel.....	51
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	53
3.5. Teknik Analisis Data.....	58
3.5.1. Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	58
3.5.1.1. Uji Validitas	58
3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	58
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	59
3.5.2.1. Uji Multikolonieritas.....	59
3.5.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	59
3.5.2.3. Uji Normalitas.....	59
3.5.3. Analisis Linear Berganda.....	60

BAB IV PEMBAHASAN..... 62

4.1. Hasil Penelitian.....	62
4.1.1. Deskriptif Data.....	62
4.1.1.1. Karakteristik Responden.....	63
4.2. Deskriptif Variabel.....	64
4.2.1. Tanggapan Responden Mengenai Total Quality Management....	65

4.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Manajerial.....	79
4.3. Analisis Data.....	81
4.3.1. Statistik Deskriptif.....	81
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	84
4.3.2.1. Uji Validitas.....	85
4.3.2.2. Uji Reliabilitas.....	88
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	92
4.3.3.1. Uji Normalitas Data.....	92
4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	95
4.3.3.3 Uji Autokorelasi.....	96
4.3.4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
4.3.5. Uji Koefisien Determinasi.....	99
4.3.6. Pengujian Hipotesis.....	100
4.3.6.1 Uji Statistik t.....	100
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
4.5. Temuan Penelitian.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1. Simpulan.....	107
5.2. Saran.....	107
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	113