

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN.....	i
PENGESAHAN	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu	10
1.4.2 Guna Laksana.....	11
1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	11
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12

2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.1.2 Konsep <i>Total Quality Management</i>	13
2.1.1.3 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.1.4 Dimensi <i>Total Quality Management</i>	19
2.1.1.5 Metode <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.2 Kinerja Operasional	28
2.1.2.1 Pengertian Kinerja Operasional	28
2.1.2.2 Tujuan Kinerja Operasional	28
2.1.2.3 Dimensi Kinerja Operasional	29
2.1.3 Penelitian Terdahulu	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis.....	36
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Objek Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.2.1 Jenis Data	42
3.2.2.2 Populasi	43
3.2.2.3 Sampel Penelitian.....	44
3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data	44
3.3 Model Penelitian	45
3.4 Teknik Analisis Data	46
3.4.1 Pengujian Validitas	48
3.4.2 Pengujian Reliabilitas.....	48

3.4.3 Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.1.2 Deskripsi Variabel <i>Leadership</i> Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.....	54
4.1.3 Deskripsi Variabel <i>Strategic Planning</i> Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.....	61
4.1.4 Deskripsi Variabel <i>Customer Focus</i> Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.....	65
4.1.5 Deskripsi Variabel <i>Information & Analysis</i> Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	71
4.1.6 Deskripsi Variabel <i>People Management</i> Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.....	76
4.1.7 Deskripsi Variabel <i>Process Management</i> Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.....	80
4.1.8 Deskripsi Variabel <i>kinerja operasional</i> Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.....	85
4.2 Pengaruh <i>Total Quality Management (Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process Management)</i> Secara Simultan Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	92
4.3 Pengaruh <i>Leadership</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	105
4.4 Pengaruh <i>Strategic Planning</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	107

4.5 Pengaruh <i>Customer Focus</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	108
4.6 Pengaruh <i>Information & Analysis</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	109
4.7 Pengaruh <i>People Management</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	110
4.8 Pengaruh <i>Process Management</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Simpulan	113
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Nama Tabel	Halaman
1.1	Ulasan Konsumen	5
2.1	Penelitian Terdahulu terkait dengan Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Operasional	30
3.1	Operasionalisasi Variabel	39
3.2	Populasi Sasaran	43
3.3	Skor untuk setiap pertanyaan	47
3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	51
4.1	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pemimpin tempat saya bekerja memiliki strategi yang jelas dan realistis (masuk akal) dalam setiap agenda kerja yang dibuatnya”	56
4.2	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : Memiliki kepercayaan kepada pimpinan, bahwa pimpinan bisa melakukan perubahan yang lebih baik untuk instansi”	56
4.3	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pemimpin mampu berkomunikasi dengan baik kepada anggota mengenai strategi yang akan dilakukan”	57
4.4	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pemimpin ditempat bekerja selalu memberikan perhatian dan motivasi para pegawainya untuk selalu giat dalam bekerja”	57
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : Pemimpin ditempat bekerja selalu	

	memperhatikan lingkungan dan kenyamanan bekerja seluruh pegawainya.....	58
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pemimpin ditempat bekerja mampu mengajak anggotanya untuk bekerja dalam tim yang solid dan harmonis”	58
4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel <i>Leadership</i>	59
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pimpinan selalu memperhatikan peningkatan mutu dan kualitas Leadership, produk maupun jasa secara berkesinambungan”	62
4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : Pimpinan selalu merencanakan sasaran-sasaran yang akan dicapai setiap departemen dan organisasi dalam jangka waktu tertentu”	63
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pimpinan selalu melibatkan pegawai dalam merencanakan sasaran yang akan dicapai”	63
4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel <i>Strategic Planning</i>	64
4.12	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan”.....	67
4.13	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Perusahaan selalu menyebarluaskan kebutuhan konsumen kepada seluruh karyawan”.....	67
4.14	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Perusahaan selalu berusaha memenuhi kepuasan pelanggan”	68
4.15	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : Perusahaan selalu merencanakan kebutuhan maupun harapan pelanggan yang akan datang”	68

4.16	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Perusahaan membina hubungan langsung dengan pelanggan”	69
4.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel <i>Customer Focus</i>	70
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pegawai melaporkan masalah dan hambatan yang dihadapi dalam menjalankan tugas atau memberikan layanan”.....	73
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “ <i>Hardware</i> dan <i>software</i> yang digunakan aman dan mudah dipergunakan”.....	73
4.20	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Ketersediaan sarana dan prasarana yang siap dan layak pakai ketika dibutuhkan”	74
4.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel <i>Information & Analysis</i>	75
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Melibatkan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi”	77
4.23	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang memiliki kinerja tinggi”.....	78
4.24	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Memberikan pelatihan dan pendidikan terhadap pegawai sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing serta kebutuhan perusahaan”.....	78
4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel <i>People Management</i>	79
4.26	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Proses kerja pegawai terintegrasi dengan visi dan misi organisasi”	82

4.27	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Melakukan evaluasi kinerja setiap waktu (dalam jangka waktu yang ditentukan)”	82
4.28	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Sistem dan tempat kerja sesuai dengan standar keamanan”.....	83
4.29	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel <i>Process Management</i>	84
4.30	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Setiap produksi yang dihasilkan dengan biaya rendah”	86
4.31	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Harga bersaing dengan kompetitor”	87
4.32	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Produk yang dihasilkan mempunyai kualitas yang Handal”.....	87
4.33	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Kualitas produk sesuai dengan harga yang dibayar konsumen”	88
4.34	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Mudah membuat jenis produk yang berbeda”.....	88
4.35	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Kebijakan perusahaan tempat saya bekerja menerapkan sistem jam kerja yang fleksibel”.....	89
4.36	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Pengiriman barang sesuai jadwalnya”.....	89
4.37	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan berikut : “Memiliki sistem pengiriman yang handal.”	90
4.38	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel Kinerja Operasional	90

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Siklus PDCA (<i>plan-Do-chek-act</i>).....	23
3.1	Paradigma Penelitian	46

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	118
2.	Tabulasi Data Variabel X_1 X_2 X_3 X_4 X_5 X_6 dan Y.....	120
3.	Tabulasi Data Uji MSI Variabel X_1 X_2 X_3 X_4 X_5 X_6 dan Y	124
4.	Uji Validitas.....	125
5.	Uji Realibilitas.....	132
6.	<i>Regresion</i> SPSS	134
7.	<i>Correlattion</i>	135
8.	Uji Asumsi Klasik.....	138
9.	Tabel Distribusi F	142
10.	Tabel Distribusi r	143
11.	Tabel Distribusi t	144
12.	Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$	145
13.	Kuesioner Penelitian.....	146
14.	Lembar Persetujuan Revisi Skripsi.....	152