

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Manajemen Kualitas.....	15
2.1.2 <i>Total Quality Management</i>	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan	21
2.1.4 <i>Hubungan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi Penelitian	48
3.4.2 Sampel Penelitian.....	48
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	49

3.5.1 Data Primer	50
3.5.2 Data Sekunder	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.7 Teknik Analisis Data	53
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	55
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
3.8 Pengujian Hipotesis.....	58
3.8.1 Uji Parsial (Uji T).....	58
3.8.2 Uji Simultan (Uji F)	59
3.8.3..... Koefisien Determinasi	
.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Kategorisasi Responden	61
4.1.1 Kategorisasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.2 Kategorisasi Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.1.3 Kategorisasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
4.1.4 Kategorisasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	63
4.1.5 Kategorisasi Responden Berdasarkan Penghasilan Rata Rata Perbulan.....	64
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	64
4.2.2 Uji Normalitas.....	76
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.2.4 Uji Multikolinearitas	78
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
4.3 Uji Hipotesis.....	80
4.3.1 Uji T	80
4.3.2 Uji F (Simultan)	81
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	82
4.4 Pembahasan	83
4.4.1 Pembahasan Analisis Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	83

4.4.2 Pembahasan Analisis Kerjasama Tim terhadap Kualitas Pelayanan.....	84
4.4.3 Pembahasan Analisis Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan	85
4.4.4 Pembahasan Analisis Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan	86
4.4.5 Pembahasan Analisis Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang dan Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	90
5.2.1 Saran Praktis.....	90
5.2.2 Saran Teoritis	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN 1.....	100
LAMPIRAN 2.....	108