

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	
2.1.2 Manajemen Perubahan (<i>Change Management</i>)	
2.1.3 Manajemen Kinerja (<i>Performance Management</i>)	
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Indikator Kinerja	
2.1.5 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Operasionalisasi Variable.....	36
3.3 Tahapan Penelitian.....	37
3.4 Nara Sumber (Populasi dan Sample).....	37
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	38
3.6 Strategi untuk Meningkatkan Validitas.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Proses Pengumpulan dan Reduksi Data.....	45
4.1.1 Profile Responden	
4.1.2 Data Deskriptif	
4.1.3 Reduksi Data dan Coding Tematik	
4.1.4 Interpretasi Kontekstual Tiap Tema	
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Perumusan Indikator Kinerja	
4.2.2 Perumusan Minitoring Pencapaian Kinerja	

4.2.3	Proses Penilaian Kinerja	
4.2.4	Proses Pemberian Umpan Balik	
4.2.5	Tindak Lanjut Hasil Penilaian	
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.3.1	Integrasi ISO 9001:2015 dan <i>Performance Management</i>	
4.3.2	Analisis Interpretatif Temuan	
4.3.3	Implikasi Hasil Penelitian	
4.3.4	Rencana Integrasi Sistem	
4.4	Refleksi Peneliti dan Pembelajaran.....	73
BAB V	PENUTUP DAN SARAN.....	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	76
5.2.1	Strategi Penerapan	
5.2.2	Saran Akademik	
5.2.3	Saran Praktisi	
DAFTAR PUSTAKA.....		xii