

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK INDONESIA	iii
ABSTRACT INGGRIS	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	10
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian	12
1.3.2. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian	13
1.4.1. Kegunaan Praktis	13
1.4.2. Kegunaan Akademis	13
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
1.5.1. Lokasi Penelitian	14
1.5.2. Waktu Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERJA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	17
2.1 Kajian Pustaka	17
2.1.1 Total Kulititas Manjemen	17
2.1.1.1 Definisi Total Kulititas Manjemen	17
2.1.1.2 Karakteristik Total Kulititas Manjemen	19
2.1.1.3 Tujuan Total Kulititas Manjemen.....	23
2.1.1.4 Indikator Total Kulititas Manjemen	23

2.1.2	Sistem Pengukuran Kinerja	23
2.1.2.1	Definisi Sistem Pengukuran Kinerja	23
2.1.2.2	Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja	26
2.1.2.3	Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	27
2.1.2.4	Indikator Sistem Pengukuran Kinerja.....	28
2.1.3	Sistem Peghargaan	28
2.1.3.1	Definisi Sistem Peghargaan	28
2.1.3.2	Manfaat Sistem Peghargaan	29
2.1.3.3	Indikator Sistem Peghargaan.....	30
2.1.4	Manajemen Kinerja	30
2.1.4.1	Definisi Manajemen Kinerja.....	30
2.1.4.2	Karakteristik Manajemen Kinerja.....	32
2.1.4.3	Tujuan Manajemen Kinerja	32
2.1.4.4	Indikator Manajemen Kinerja.....	33
2.1.5	Penelitian Terdahulu	33
2.2	Kerangka Pemikiran	37
2.2.1	Keterkaitan Antara Variabel	
2.2.1.1	Pengaruh TQM terhadap Manajemen Kierja	38
2.2.1.2	Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Manajemen Kinerja	39
2.2.1.3	Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Manajemen Kinerja.....	40
2.2.1.4	Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Penghargaan terhadap Manajemen Kierja.....	40
2.3	Hipotesis.....	42
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Objek Penelitian.....	44
3.2	Metode Penelitian.	44
3.2.1	Desain Penelitian.	46
3.2.2.	Oprasional Variabel.....	49
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	53

3.2.3.1 Sumber Data.....	53
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....	54
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.4.1 Uji Validitas.....	57
3.2.4.2 Uji Reabilitas.....	60
3.2.4.3 Uji MSI.....	63
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	64
3.2.5.1 Rancangan Analisis.....	64
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif.....	65
3.2.5.1.2 Analisis Verivikatif.....	67
3.2.5.2 Analisis Regresi dan Asumsi Klasik.....	68
3.2.5.3 Analisis Korelasi.....	72
3.2.5.4 Koefisien Determinasi.....	73
3.2.5.5 Pengujian Hipotesis.....	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	77
4.2 Sejarah Perusahaan.....	77
4.3 Visi, Misi, Tugas dan Fugsi.....	78
4.1.2 Struktur Organisasi.....	80
4.2 Karakteristik Resonden.....	81
4.3 Analisis Deskriptif.....	81
4.3.1 Analisis deskriptif variabel (X1).....	82
4.3.1.1 Fokus Kepada Pelanggan.....	82
4.3.1.2 Obsesi Terhadap Kualitas.....	83
4.3.1.3 Komitmen Jangka Panjang.....	84
4.3.2 Analisis deskriptif variabel (X2).....	86
4.3.2.1 Penilaian yang berbobot.....	87
4.3.2.2 Mengikuti Latihan.....	88
4.3.2.3 Dilakukan secara Berkala.....	89
4.3.3 Analisis deskriptif variabel (X3).....	91
4.3.3.1 Bobot Pekerjaan.....	92

4.3.3.2	Jam Kerja.....	93
4.3.3.3	Wawasan Pegawai.....	94
4.3.4	Analisis deskriptif variabel (Y)	96
4.3.4.1	Kuantitas kerja.....	96
4.3.4.1	Kualitas kerja.....	97
4.3.4.3	Ketepatan waktu.....	99
4.4	Analisis Verivikatif	101
4.4.1	Analisi Regresi dan Asumsi Klasik.....	101
4.1.1.1	Persamaan regresi linier berganda.....	101
4.4.1.2	Uji Asumsi klasik.....	104
4.4.2	Analisis korelasi Berganda.....	109
4.4.2.1	Analisi Korelasi parsial.....	109
4.4.3	Koefisien Determinasi.....	110
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	111
4.4.4.1	Pengujian Hipotesis Parsial (uji T)	111
4.4.4.2	Pengujian Hipotesis Simultan (uji F)	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		