DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

MOTO

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR…..... x

DAFTAR TABEL…..... xi

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah..... 9

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 9

1.2.2 Rumusan Masalah..... 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 10

1.3.1Maksud Penelitian..... 10

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 10

1.4 Kegunaan Penelitian..... 11

1.4.1 Kegunaan Akademis..... 11

1.4.2 Kegunaan Praktis..... 12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 12

1.5.1 Lokasi Penelitian..... 12

1.5.2 Waktu Penelitian..... 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 14

2.1.1 Akuntansi Manajemen..... 14

2.1.1.1 Akuntansi Keuangan..... 15

2.1.1.2 Persamaan Akuntansi Manajemen dan Akuntansi Keuanga..... 15

2.1.1.3 Persamaan Akuntansi Manajemen dan Akuntansi Keuanga 16

2.1.2 *Total Quality Management* (TQM)..... 17

2.1.2.1 Pengrtian *Total Quality Management* (TQM)..... 17

2.1.2.2 Prinsip – prinsip TQM..... 18

2.1.2.3 Tujuan dan Manfaat TQM..... 10

2.1.2.4 Perspektif Pelaanggan..... 21

2.1.3 Kinerja Keuangan..... 24

2.1.3.1 Pengertian Kinerja..... 24

2.1.3.2 Pengertian Kinerja Keuangan..... 25

2.1.3.3 Analisis Profitabilitas..... 26

2.1.3.4 Pengertian *Return on Asset* (ROA)..... 28

2.1.3.5 Alasan Menggunakan *Return on Asset* (ROA)..... 29

2.1.4 Hubungan TQM dengan Kinerja Keuangan..... 30

2.2 Kerangka Pemikiran..... 31

2.3 Hipotesis..... 37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 38

3.2 Metode Penelitian..... 38

3.2.1 Desain Penelitian..... 38

3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 43

3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... 45

3.2.3.1 Sumber Data Penelitian..... 45

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 46

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 47

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..... 48

3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 48

3.2.5.2 Uji Hipotesis..... 52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAN

4.1 Hasil Penelitian..... 56

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 56

4.1.2 Struktur Organisasi..... 58

4.1.3 Deskripsi Jabatan..... 63

4.1.4 Aktivitas Usaha dan Proses Produksi 70

4.2 Pembahasan..... 76

4.2.1 Hasil Analisis Kualitatif..... 76

4.2.1.1 Analisis *Total Quality Management* (TQM) PT SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung..... 77

4.2.1.2 Analisis kinerja keuangan PT SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung..... 85

4.2.2 Analisis Kuantitatif..... 91

4.2.2.1Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan PT SIPATEX PUTRI LESTARIBANDUNG..... 91

4.2.2.2 Pengujian Hipotesis..... 106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 110

5.2 Saran..... 112

DAFTAR PUSTAKA..... 113

LAMPIRAN..... 115

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 120