# DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR** ..... i

**DAFTAR ISI** ..... iv

**DAFTAR GAMBAR** ..... iii

**DAFTAR TABEL** ..... iv

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 8

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 8

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 10

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 10

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 10

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 11

1.4.1 Manfaat Praktis ..... 11

1.4.2 Manfaat Akademis ..... 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka ..... 13

2.1.1 *Total Quality Management* ..... 13

2.1.1.1 Pengertian *Total Quality Management* ..... 13

2.1.1.2 Penerapan *Praktik-praktik Manajemen Kualitas* ..... 14

2.1.1.3 Unsur-unsur Penerapan *Total Quality Management* ..... 21

2.1.2 Lingkungan Kerja ..... 23

2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja ..... 23

2.1.2.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja ..... 24

2.1.2.3 Indikator-indikator Lingkungan Kerja ..... 25

2.1.3 Kinerja Karyawan ..... 26

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan ..... 26

2.1.3.2 Penilaian Kerja ..... 27

2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja ..... 29

2.1.4 Penelitian Terdahulu ..... 31

2.2 Kerangka Pemikiran ..... 35

2.3 Keterkaitan Antar Variabel ..... 36

2.3.1 Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja ..... 36

2.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja ..... 37

2.4 Hipotesis ..... 39

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian ..... 40

3.2 Metode Penelitian ..... 41

3.2.1 Desain Penelitian ..... 43

3.2.2 Operasionalisasi Variabel ..... 46

3.2.3 Sumber Data dan Teknik Penentuan Data ..... 50

3.2.3.1 Sumber Data ..... 50

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data ..... 51

3.2.3.2.1 Populasi ..... 51

3.2.3.2.2 Sampel ..... 53

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 58

3.2.4.1 Uji Validitas ..... 60

3.2.4.2 Uji Realibilitas ..... 64

3.2.4.3 Uji MSI ..... 66

3.2.5 Rancangan Analisis dan Perancangan Hipotesis ..... 67

3.2.5.1 Analisis Deskriptif / Kualitatif ..... 67

3.2.5.2 Analisis Verifikatif / Kuantitatif ..... 69

3.2.5.3 Pengujian Hipotesis ..... 75

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Organisasi ..... 78

4.1.1 Sejarah Umum Organisasi ..... 78

4.1.2 Visi Misi dan Tujuan Organisasi ..... 80

4.1.3 Struktur Organisasi ..... 81

4.2 Karakteristik Responden ..... 83

4.3 Tanggapan Responden Mengenai TQM ..... 87

4.3.1 Indikator Fokus ..... 87

4.3.2 Indikator Obsesi Terhadap Kualitas..... 89

4.3.3 Indikator Pendekatan Ilmiah ..... 91

4.3.4 Indikator Komitmen Jangka Panjang ..... 94

4.3.5 Indikator Kerjasama Tim ..... 96

4.3.6 Indikator Perbaikan Sistem ..... 98

4.3.7 Indikator Pendidikan dan Pelatihan ..... 101

4.3.8 Indikator Kebebasan Yang Terkendali..... 103

4.3.9 Indikator Kesatuan Tujuan..... 106

4.3.10 Indikator Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan..... 108

4.4 Analisis Deskriptif Mengenai Lingkungan Kerja ( X2 )..... 111

4.4.1 Ruang Kerja ..... 111

4.4.2 Suhu Udara..... 114

4.4.3 Pencahayaan..... 116

4.4.4 Fasilitas Perlengkapan Kerja..... 118

4.4.5 Kebisingan ..... 120

4.5 Analisis Deskriptif Mengenai Kinerja Karyawan ( Y ) ..... 122

4.5.1 Kualitas Kerja ..... 123

4.5.2 Kuantitas Kerja..... 126

4.5.3 Kerjasama..... 128

4.5.4 Tanggung Jawab..... 130

4.6 Analisis Verifikatif..... 132

4.6.1 Analisis Regresi Berganda ..... 133

4.6.2 Analisis Pengaruh Parsial..... 137

4.6.3 Uji Asumsi Klasik ..... 138

4.6.4 Pengujian Hipotesis..... 143

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 147

5.2 Saran ..... 149