

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
PERNYATAAN KEASLIAN.....	
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	
HAK CIPTA.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Total Quality Management (TQM).....	8
2.1.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)...	8
2.1.2 Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM).....	10
2.1.3 Konsep Total Quality Management (TQM).....	12
2.1.4 Unsur-Unsur Total Quality Management (TQM)	13
2.1.5 Elemen Total Quality Management (TQM).....	16
2.1.6 Indikator Total Quality Management (TQM).....	18
2.2 Kualitas Layanan.....	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	19
2.2.2 Konsep Kualitas Layanan.....	20
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	21
2.2.4 Peningkatan Kualitas Layanan.....	25
2.2.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	26
2.2.6 Indiaktor Kualitas Layanan.....	27
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
2.4 Kerangka Berpikir.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.1.2 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Identifikasi Variabel	31
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	33
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Instrumen Penelitian.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisa Data.....	37
3.7.1 Pengumpulan Data.....	37
3.7.2 Reduksi Data.....	38
3.7.3 Penyajian Data.....	38
3.7.4 Penarikan Kesimpulan.....	38
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.....	40
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pegadaian.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi.....	42
4.1.4 Tugas dan Fungsi Karyawan PT. Pegadaian.....	43
4.1.5 Deskripsi Informan.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.3 Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi PT.Pegadaian Cabang Gunungsitoli...	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Data Informan.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	L1
Lampiran 2 Foto Dokumentasi.....	L2