

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian TQM.....	11
2.1.2 Karakteristik TQM	14
2.1.3 Aspek TQM.....	15
2.1.4 Teori TQM.....	15
2.1.5 Indikator TQM	16
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.7 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18

2.1.8 Indikator kepuasan pelanggan.....	18
2.1.9 Hubungan TQM dengan kepuasan pelanggan	19
2.3. Penelitian Terdahulu.....	20
2.4 Kerangka Berpikir	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Variabel Penelitian.....	27
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	30
3.4. Instrumen Penelitian.....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data	32
3.6. Teknik Analisis Data	33
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.7.1 Lokasi Penelitian	39
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian`.....	43
4.1.1 Sejarah singkat objek penelitian.....	43
4.2 Struktur Organisasi.....	45

4.3 Visi dan Misi.....	46
4.3.1 Visi.....	46
4.3.2 Misi.....	46
4.4 Deskripsi Temuan.....	46
4.4.1 Total Quality Management.....	46
4.4.2 Kepuasan Pelanggan.....	48
4.5 Karakteristik Responden.....	49
4.5.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
4.5.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 KESIMPULAN.....	61
5.2 SARAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
ANGKET PENELITIAN	