

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING
PERNYATAAN KEASLIAN
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Total Quality Management	8
2.1.1 Pengertian Total Quality Management.....	8
2.1.2 Prinsip – Prinsip Total Quality Management (TQM).....	9
2.1.3 Tujuan Total Quality Management (TQM).....	11
2.1.4 Langkah – Langkah Implementasi Total Quality Management.....	12
2.1.5 Hambatan Dalam Implementasi Total Quality management	13
2.1.6 Indikator Total Quality management.....	14
2.2 Kepuasan Pelanggan	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3 Fokus Pada Pelanggan.....	17
2.2.4 Personalisasi Layanan.....	17
2.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu	19

2.4 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Teknik Analisa Data.....	29
3.4.1 Uji Validitas	29
3.4.2 Uji Reliabilitas	30
3.4.3 Regresi Linear Sederhana.....	30
3.4.4 Koefisien Korelasi	31
3.4.5 Koefisien Deteminasi	31
3.4.6 Uji Hipotesis (Uji T).....	31
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.5.2 Jadwal Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Lokasi Penelitian	34
4.1.2 Hari dan Jam Kerja	35
4.1.3 Struktur Organisasi UD. Fani Mabel	36
4.1.4 Gambaran Umum Responden.....	37
4.1.5 Karakteristik Nama Responden.....	37
4.1.6 Karakteristik Umur Responden.....	39
4.1.7 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	39
4.2 Analisis Hasil Penelitian	40
4.2.1 Verifikasi Data.....	40
4.3 Teknik Pengolahan Data	41
4.3.1 Pengolahan Angket.....	41
4.4 Teknik Pengujian Data	41
4.4.1 Uji Validitas	41
4.4.2 Uji Reliabilitas	43
4.4.3 Uji Koefisien Korelasi	44

4.4.4 Uji Regresi Linear Sederhana	45
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi	46
4.4.6 Uji Hipotesis (Uji T).....	47
4.5 Pembahasan.....	48
4.5.1 Pengaruh Signifikan Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.5.2 Seberapa Besar Pengaruh Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.5.3 Pembahasan Temuan Lapangan.....	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Tabel Skor Dalam Skala Likert.....	29
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Jam Kerja UD. Fani Mabel.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Nama.....	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Total Quality Management (X).....	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	44
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji T.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UD. Fani Mabel.....	36