

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	17
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	17
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN.....	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Sistem Manajemen Mutu.....	18
2.1.2 Kinerja Operasional.....	21
2.1.3 Kinerja Bisnis	23
2.1.4 Penilaian Risiko	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	28

2.3.1	Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Penilaian Risiko	28
2.3.2	Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Bisnis	29
2.3.3	Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Operasional	31
2.3.4	Pengaruh Kinerja Penilaian Risiko Terhadap Kinerja Operasional	31
2.3.5	Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kinerja Bisnis.....	33
2.4	Kerangka Pemikiran Teoretis	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3.1	Penerapan Sistem Manajemen Mutu	37
3.3.2	Penilaian Risiko	38
3.3.3	Kinerja Operasional.....	39
3.3.4	Kinerja Bisnis	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Uji Validitas	42
3.5.2	Uji Realiabilitas	43
3.5.3	Analisis Faktor Konfirmatori	43
3.5.4	Model Persamaan Struktural.....	44
3.5.5	Pengembangan Model Teoritis	44
3.5.6	Pengembangan Diagram Alur.....	45
3.5.7	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	46
3.5.8	Pemilihan Matriks Input dan Estimasi Model	46
3.5.9	Menilai Identifikasi Model Struktural	47
3.5.10	Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	49
3.6	Interpretasi dan modifikasi Model.....	56

3.7	Pengujian Hipotesis	57
BAB IV ANALISIS DATA.....		58
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	58
4.1.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	59
4.1.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Usaha.....	59
4.1.4	Karakteristik Responden Menurut Jabatan di Perusahaan	60
4.1.5	Karakteristik Responden Menurut Lokasi Perusahaan	61
4.2	Proses dan Hasil Analisis/Komputasi Data	61
4.2.1	Statistik Deskriptif- Karakteristik Responden.....	61
4.2.2	Pengujian Asumsi SEM	66
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis	92
4.3.1	Uji Hubungan Pengaruh Antar Variabel Penelitian	92
4.3.2	Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	95
4.4	Pembahasan.....	98
4.4.1	Sistem Manajemen Mutu Berpengaruh Positif Terhadap Penilaian Risiko	98
4.4.2	Sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.....	100
4.4.3	Sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis.....	102
4.4.4	Penilaian risiko berpengaruh positif terhadap kinerja operasional	103
4.4.5	Kinerja operasional berpengaruh terhadap kinerja bisnis.....	104
BAB V PENUTUP		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Implikasi Penelitian	109
5.2.1	Implikasi Teoritis	110
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	111
5.3	Keterbatasan Penelitian	113

5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	114
	DAFTAR PUSTAKA.....	115
	LAMPIRAN.....	118

