

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	16
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	16
1.4 Outline Tesis.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	19
2.1 Telaah Pustaka	19
2.1.1 Kinerja Organisasi.....	19
2.1.2 Kepemimpinan Transformasional	22
2.1.3 Total Quality Management (TQM).....	25
2.1.4 Generasi Milenial.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Perumusan Hipotesis	54

2.3.1	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Organisasi.....	54
2.3.2	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	55
2.3.3	Hubungan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> dan Kinerja Organisasi	57
2.3.4	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Organisasi melalui Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	58
BAB III METODE PENELITIAN.....		61
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	61
3.1.1	Data Primer	61
3.1.2	Data Sekunder.....	62
3.2	Populasi dan Sampel.....	62
3.2.1	Populasi.....	62
3.2.2	Sampel.....	62
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	63
3.4	Instrumen Penelitian	65
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	65
3.6	Teknik Analisis.....	66
3.6.1	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	66
BAB IV ANALISIS DATA.....		70
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	70
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	70
4.2.1	Penggolongan Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.2.2	Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.3	Penggolongan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	72
4.2.4	Penggolongan Responden Berdasarkan Level Jabatan	72

4.2.5	Penggolongan Responden Berdasarkan Masa Kerja	72
4.2.6	Penggolongan Responden Berdasarkan Kantor Cabang.....	73
4.3	Proses dan Analisa Data	74
4.3.1	Pengujian Data Agregasi.....	74
4.3.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	77
4.3.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	87
4.3.4	Uji Hipotesis	88
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
4.4.1	Hubungan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Organisasi.....	90
4.4.2	Hubungan Kepemimpinan Transformasional terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	91
4.4.3	Hubungan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Organisasi	92
4.4.4	Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Organisasi melalui Implementasi <i>Total Quality Management</i> (<i>TQM</i>)	94
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		96
5.1	Simpulan Penelitian	96
5.2	Implikasi Teoritis	97
5.3	Implikasi Kebijakan	99
5.4	Keterbatasan Penelitian	100
5.5	Saran Penelitian Selanjutnya.....	101
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN.....		110