

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4. Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Konsep TQM	15
2.1.2. Pengendalian Kualitas	16
2.1.3. Inovasi Produk	17
2.1.4. Kualitas Tenaga Kerja	18
2.1.5. Kualitas Produk	19
2.1.6. Kinerja Bisnis	20
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1 Pengaruh Pengendalian Kualitas terhadap Kinerja Bisnis	22

2.3.2	Pengaruh Pengendalian Kualitas terhadap Kualitas Produk	23
2.3.3	Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kualitas Produk.....	24
2.3.4	Pengaruh Kualitas Tenaga Kerja terhadap Kinerja Bisnis	25
2.3.5	Pengaruh Kualitas Tenaga Kerja terhadap Kualitas Produk	27
2.3.6	Kualitas Produk terhadap Kinerja Bisnis	28
2.4.	Kerangka Pemikiran Teoretis	29
2.5.	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
3.1.1	Variabel Penelitian	31
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	32
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.3	Teknik Penentuan Ukuran Sampel	35
3.2.4	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3	Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1	Data Primer	35
3.3.2	Data Sekunder	36
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Teknik Analisis	37
3.5.1	<i>SEM-PLS (Partial Least Square)</i>	70
3.5.2	Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	72
3.5.3	Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	74
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		76
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	76
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	76
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	80
4.2	Hasil Analisis Data.....	83
4.2.1	Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	83
4.2.3	Hasil Uji Hipotesis	96
4.3	Pembahasan.....	100
4.3.1	Pengaruh Pengendalian Kualitas Terhadap Kinerja Bisnis	100

4.3.2	Pengaruh Pengendalian Kualitas Terhadap Kualitas Produk	100
4.3.3	Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kualitas Produk.....	101
4.3.4	Pengaruh Kualitas Tenaga Kerja Terhadap Kinerja Bisnis	102
4.3.5	Pengaruh Kualitas Tenaga Kerja Terhadap Kualitas Produk	103
4.3.6	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kinerja Bisnis	104
BAB V PENUTUP.....		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Implikasi Teoritis	109
5.3	Implikasi Manajerial	112
5.4	Keterbatasan Penelitian	114
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....		122
LAMPIRAN B TABULASI DATA PENELITIAN.....		131
LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA.....		140

