

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL Vii

DAFTAR GAMBAR x

**BAB I PENDAHULUAN Error! Bookmark not defined.**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.2.1 Identifikasi Masalah **Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Rumusan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan Penelitian..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.4 Manfaat Penelitian..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.4.1 Manfaat Teoritis **Error! Bookmark not defined.**

1.4.2 Manfaat Praktis **Error! Bookmark not defined.**

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**Error! Bookmark not defined.**

2.1 Kajian Pustaka..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

- 2.1.1 Manajemen **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.3 *Total Quality Management* (TQM) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4 Kinerja Karyawan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan **Error! Bookmark not defined.**

2.2 Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

### BAB III METODE PENELITIAN **Error! Bookmark not defined.**

3.1. Metode Penelitian Yang Digunakan ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**

- 3.2.1 Definisi Variabel/Parameter **Error! Bookmark not defined.**

- 3.2.2 Operasionalisasi Variabel **Error! Bookmark not defined.**

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

- 3.3.1 Populasi **Error! Bookmark not defined.**

- 3.3.2 Sampel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.1	Sumber Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.5.	Teknik Analisis Data.....	<b>Error!</b>	
	<b>Bookmark not defined.</b>		
3.5.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana <i>Product Moment</i>		68
3.5.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ )		68
3.5.3	Pengujian Hipotesis (Uji t)		75
3.6.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error!</b>	
	<b>Bookmark not defined.</b>		
3.6.1	Tempat Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.6.2	Waktu Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		77
4.1	Hasil Penelitian .....		77
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....		77
4.1.1.1	Profil PD. Namira Cikoneng .....		77
4.1.1.2	Visi dan Misi PD. Namira .....		77
4.1.1.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan pada PD. Namira Cikoneng .....		78
4.1.1.4	Karakteristik Responden .....		80
4.1.2	Deskripsi Variabel yang Diteliti .....		83
4.1.2.1	Hasil Penelitian tentang <i>Total Quality Management</i> pada PD. Namira Cikoneng .....		84
4.1.2.2	Hasil Penelitian tentang Kinerja Karyawan pada PD. Namira Cikoneng .....		97
4.1.2.3	Pengujian Hipotesis tentang Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PD. Namira Cikoneng .....		110
4.2	Pembahasan .....		118

4.2.1	<i>Total Quality Management</i> pada PD. Namira Cikoneng	118
4.2.2	Kinerja Karyawan pada PD. Namira Cikoneng	120
4.2.3	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PD. Namira Cikoneng	122
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	125
5.1	Simpulan	125
5.2	Saran	125
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Pra Survey Kinerja Karyawan pada PD Namira Ciamis	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	46
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3.2	Skala Likert	56
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi X terhadap Y	58
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian	60
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	83
Tabel 4.5	Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian	84

Tabel 4.6	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Produk Yang Dihasilkan Mampu Memberikan Kepuasan Kepada Konsumen .....	85
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Atas Pernyataan PD. Namira Mampu untuk Memberikan Kepuasan Kepada Konsumen .....	86
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Mampu Untuk Saling Menghormati Satu Sama Lain.....	87
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pimpinan Selalu Menghormati Bawahannya .....	88
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Mampu Untuk Menghormati Peraturan-Peraturan yang Telah Ditetapkan Oleh Pihak Perusahaan .....	89
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Dalam Melakukan Suatu Keputusan, Pimpinan Terlebih Dahulu Melihat Statistik Dari Kinerja Perusahaan .....	90
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pimpinan Selalu Selalu Berpedoman Pada Data dan Fakta Dalam Melakukan Keputusan.....	91
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Perusahaan Selalu Melakukan Tindakan Korektif Terhadap Hasil Kerja yang Dihasilkan .....	92
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Perusahaan Selalu Melakukan Proses Sistematis Dalam Melaksanakan Perbaikan Secara Berkesinambungan .....	93
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Manajemen Mampu Memprediksikan Hasil dari Setiap Keputusan dan Tindakan yang Dilakukan .....	94
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Total Quality Management</i> .....	95
Tabel 4.17	Pedoman Interpretasi tentang <i>Total Quality Management</i> .....	97
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Selalu Teliti Dalam Mengerjakan Suatu Tugas yang Diberikan .....	98
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Mampu Menyelesaikan Suatu Pekerjaan Dengan Tepat Waktu .....	99
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Memiliki Keterampilan yang Sesuai Dengan Bidang Kerja yang Diembannya .....	100
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Hasil Output Dari Pekerjaan yang Dihasilkan Sesuai Dengan Apa yang Telah Ditentukan .....	101
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Memiliki Kecepatan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	102
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Selalu Berupaya Mengikuti Intruksi Sesuai Dengan Arahan Perusahaan.....	103
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Memiliki Inisiatif Untuk Membantu Teman Kerja yang Mengalami Kesulitan Tanpa Diperintah Pimpinan .....	104
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Selalu Berhati-Hati Dalam Melakukan Suatu Pekerjaan .....	105
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Selalu Bersikap Positif Terhadap Pekerjaan yang Menjadi Tanggung Jawabnya .....	106
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Memiliki Sikap Kerja Sama yang Baik Dengan Karyawan Lainnya .....	107
Tabel 4.28	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Karyawan .....	108

Tabel 4.29 Pedoman Interpretasi tentang Kinerja Karyawan .....	109
Tabel 4.30 Data Mengenai Variabel <i>Total Quality Management</i> ( $X_1$ ) dan Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi Target dan Realisasi Penjualan Tahun 2022 .....	4
Gambar 2.1 Tingkatan Manajemen.....	20
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PD. Namira .....	78