

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
.....	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Operasional	18
2.1.3 Manajemen Pemasaran	21
2.1.4 <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	25
2.1.5 Kualitas Produk	35
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.3 Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	45
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46
3.2.1 Definisi variabel	46
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel	50
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1 Sumber data.....	53
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	54
3.5 Teknik Analisis Data.....	56

3.5.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana <i>Rank Spearman</i>	56
3.5.2 Uji Koefisien Korelasi Determinasi	59
3.5.3 Uji Hipotesis (Uji t)	59
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	60
3.6.1 Tempat Penelitian	60
3.6.2 Waktu Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti	69
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis	97
4.2 Pembahasan	105
4.2.1 Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> Pada PT. Berkat Karunia Surya	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Simpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	115
RIWAYAT HIDUP	132