

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Kerangka Pemikiran	3
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	6
2.2 Karakter <i>Total Quality Management (TQM)</i>	7
2.3 Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
2.4 Konsep <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10
2.5 Pelanggan.....	11
2.5.1 Pengertian Pelanggan	11
2.5.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.6 Komplain atau Keluhan Pelanggan	13
2.7 Studi Terkait	13
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian	15
3.3 Populasi dan Sampel.....	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data	16

3.5	Instrumen Penelitian	17
3.6	Teknik Analisis Data	17
3.7	Alat dan Bahan Penelitian	18
3.8	Bagan Alir Penelitian	19
3.9	Jadwal Penelitian	22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Hasil Penelitian	23
4.1.1	Profil CV. Family Handicraft	23
4.1.2	Karakter Responden	23
4.1.3	Data Demografi Responden	23
4.2	Pembahasan	25
4.2.1	Analisis Deskriptif Pelayanan CV. Family Handicraft.....	25
4.2.2	Analisis Deskriptif Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	25
4.2.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	26
4.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	27
4.2.6	Analisis Korelasi	28
4.2.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
4.2.8	Uji Hipotesis.....	30
4.2.9	Penjelasan.....	31
4.3	Luaran Penelitian	32
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA		39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	4
Gambar 2 Flow Chart Penelitian	19

DAFTAR TABEL

Table 1 Jadwal Penelitian	22
Table 2 Gender Responden.....	23
Table 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
Table 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Table 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	24
Table 6 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Pelayanan.....	25
Table 7 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi TQM	25
Table 8 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	26
Table 9 Hasil Uji Validitas	26
Table 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Table 11 Uji normalitas	27
Table 12 Hasil Uji Multikolinearitas	27
Table 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	28
Table 14 Hasil Korelasi Antar Variabel	28
Table 15 Hasil Analisis Korelasi Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	28
Table 16 Hasil Analisis Korelasi TQM dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
Table 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
Table 18 Hasil Uji t.....	30
Table 19 Hasil Uji F (ANOVA)	30
Table 20 Model Summary	30