

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
BERITA ACARA .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ....	8
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.1.1. Komitmen Organisasi.....	8
2.1.2. <i>Total Quality Management</i> .....	8
2.2. Penelitian Terdahulu .....	32
2.3. Kerangka Berpikir.....	37
2.4. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN .....	46
3.1 Objek Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian.....	46
3.2.1 Metode Penelitian .....	46
3.2.2 Variabel dan Operasional Variabel .....	47
3.2.3 Populasi Penelitian.....	54
3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	56
3.2.5 Pengujian Instumen Penelitian.....	56
3.2.6 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	63

3.2.7 Teknik Analisis Data.....	68
3.2.8 Pengujian Hipotesis.....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	78
4.1.1 Profil Objek Penelitian.....	78
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	80
4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	93
4.1.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	96
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
Buku .....	108
Jurnal dan Skripsi.....	110