

DAFTAR ISI

| | Hal |
|--|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 13 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.3.1 Maksud Penelitian | 13 |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian | 14 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis | 14 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis | 15 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Kajian Pustaka | 16 |
| 2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i> | 16 |
| 2.1.1.1 <i>Pengertian Total Quality Management</i> | 16 |
| 2.1.1.2 <i>Unsur- unsur Total Quality Management</i> | 18 |
| 2.1.1.3 <i>Manfaat dan Tujuan Total Quality Management</i> | 20 |
| 2.1.1.4 <i>Prinsip-prinsip Total Quality Management</i> | 22 |

| | |
|--|----|
| 2.1.2 Kinerja Perusahaan | 25 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kinerja | 25 |
| 2.1.2.2 Kinerja Perusahaan | 27 |
| 2.1.2.3 Faktor- faktor yang mempengaruhi Kinerja Perusahaan | 27 |
| 2.1.2.4 Pengertian Pengukuran Kinerja Perusahaan | 28 |
| 2.1.2.5 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja | 29 |
| 2.1.2.6 Pengukuran Kinerja Perusahaan | 31 |
| 2.1.3 Balanced Scorecard | 36 |
| 2.1.3.1 Pengertian Balanced Scorecard | 36 |
| 2.1.3.2 Manfaat Balanced Scorecard | 38 |
| 2.1.3.3 Keunggulan Balanced Scorecard | 40 |
| 2.1.3.4 Perspektif dalam Balanced Scorscard | 44 |
| 2.1.3.4.1 Perspektif finansial | 44 |
| 2.1.3.4.2 Perspektif pelanggan | 48 |
| 2.1.3.4.3 Perspektif proses bisnis internal | 50 |
| 2.1.3.4.4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan | 51 |
| 2.2 Penelitian terdahulu | 52 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 54 |
| 2.3 Hipotesis | 65 |

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

| | |
|-----------------------|----|
| 3.1 Obyek Penelitian | 66 |
| 3.2 Metode Penelitian | 66 |

| | | |
|--|--|-----|
| 3.2.1 | Desain Penelitian | 66 |
| 3.2.2 | Definisi dan Operasionalisasi Variabel | 68 |
| 3.2.2.1 | Definisi Variabel | 68 |
| 3.2.2.2 | Operasionalisasi Variabel | 69 |
| 3.2.3 | Populasi dan Sampel Penelitian | 76 |
| 3.2.3.1 | Populasi | 76 |
| 3.2.3.2 | Sampel Penelitian | 77 |
| 3.2.4 | Teknik Pengumpulan Data | 78 |
| 3.2.5 | Teknik Analisis Data | 80 |
| 3.2.5.1 | Uji Validitas | 83 |
| 3.2.5.2 | Uji Reliabilitas | 84 |
| 3.2.5.3 | Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov | 85 |
| 3.2.5.4 | Rancangan Pengujian Hipotesis | 86 |
| 3.2.5.5 | Pemilihan Uji Hipotesis | 86 |
| 3.2.5.6 | Penarikan Simpulan | 88 |
| BAB IV KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | | |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 89 |
| 4.1.1 | Tinjauan umum tentang perusahaan | 89 |
| 4.1.1.1 | Sejarah PT PLN (Persero) APJ Bandung | 89 |
| 4.1.1.2 | Visi, Misi dan Filosofi PT PLN (Persero) | 91 |
| 4.1.1.3 | Job Description PT PLN (Persero) APJ Bandung | 94 |
| 4.1.1.4 | Produk Layanan PT PLN (Persero) | 101 |
| 4.1.2 | Deskripsi Data Variabel Penelitian | 102 |

| | | |
|---------------------------------|---|-----|
| 4.1.2.1 | Pengujian Instrumen Penelitian | 102 |
| 4.1.2.2 | Deskripsi Variabel <i>Total Quality Management</i> | 105 |
| 4.1.2.3. | Deskripsi Variabel Kinerja Perusahaan | 116 |
| 4.1.2.3.1 | Perspektif Finansial | 116 |
| 4.1.2.3.2 | Perspektif Pelanggan | 127 |
| 4.1.2.3.3 | Perspektif Proses Bisnis Internal | 135 |
| 4.1.2.3.4 | Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 140 |
| 4.1.3 | Analisis Statistik | 145 |
| 4.1.3.1 | Uji Normalitas | 145 |
| 4.1.3.2 | Hasil Pengujian Hipotesis | 146 |
| 4.2 | Pembahasan Hasil Penelitian | 147 |
| 4.2.1 | <i>Total Quality Management</i> | 147 |
| 4.2.2 | Kinerja Perusahaan | 154 |
| 4.2.3 | Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Perusahaan | 160 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Simpulan | 162 |
| 5.2 | Saran | 164 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |