

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.3.1 Maksud Penelitian .....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	13
2.1.1 <i>Total Quality Management</i> .....	13
2.1.1.1 Definisi Kualitas .....	13
2.1.1.2 Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.1.1.3 Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.1.1.4 Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i> .....	15
2.1.1.5 Manfaat Penerapan <i>Total Quality Management</i> .....	18
2.1.2 Kinerja Perusahaan.....	19
2.1.2.1 Pengertian Kinerja dan Kinerja Perusahaan .....	19
2.1.2.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan <i>Balanced Scorecard</i> ...	21
2.1.3 Sistem Penghargaan.....	26
2.1.3.1 Pengertian Penghargaan .....	26
2.1.3.2 Tujuan Penghargaan .....	27
2.1.3.3 Jenis – Jenis Penghargaan.....	28

2.1.3.4	Karakteristik Sistem Penghargaan.....	29
2.1.4	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Perusahaan dengan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating..	31
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	33
2.2	Kerangka Pemikiran .....	36
2.3	Hipotesis .....	41
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	42
3.2	Metode Penelitian.....	42
3.2.1	Desain Penelitian .....	42
3.2.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	44
3.2.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.2.5	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	49
3.2.5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	50
3.2.5.2	Transformasi Data ( <i>Method Successive of Interval</i> ) .....	53
3.2.5.3	Rancangan Pengujian Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Tinjauan Umum Tentang Subyek Penelitian.....	57
4.1.2	Deskripsi Data Responden.....	59
4.1.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	64
4.1.3.1	Hasil Pengujian Validitas Instrumen .....	64
4.1.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	69
4.1.4	Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	71
4.1.4.1	Deskripsi Data Variabel <i>Total Quality Management</i> .....	71
4.1.4.2	Deskripsi Data Variabel Kinerja Perusahaan .....	80
4.1.4.3	Deskripsi Data Variabel Sistem Penghargaan .....	86
4.1.5	Transformasi Data ( <i>Method Successive of Interval</i> ).....	91
4.1.6	Pengujian Hipotesis .....	92
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	94

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran .....	101

## **DAFTAR PUSTAKA**



**Nanda Eka Nurjannah, 2013**

*PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	45
Tabel 3.2	Sampel Penelitian .....	47
Tabel 3.3	Skor Skala Likert .....	49
Tabel 4.1	Klasifikasi Jenis Usaha BUMN .....	57
Tabel 4.2	Daftar Perusahaan BUMN yang Diteliti.....	59
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	62
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan.....	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel TQM.....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Penghargaan .....	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Perusahaan .....	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel TQM.....	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Penghargaan .....	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Perusahaan .....	70
Tabel 4.14	Nilai Variabel TQM.....	72
Tabel 4.15	Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel TQM .....	72
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Fokus Pada Pelanggan.....	73
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Obsesi Terhadap Kualitas ....	74
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pendekatan Ilmiah .....	75
Tabel 4.19	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Komitmen Jangka Panjang...75	
Tabel 4.20	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kerjasama Tim .....	76
Tabel 4.21	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Perbaikan Secara Berkesinambungan .....	77
Tabel 4.22	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pendidikan dan Pelatihan .....	77
Tabel 4.23	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kebebasan yang Terkendali .78	

Tabel 4.24	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesatuan Tujuan.....	79
Tabel 4.25	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan .....	80
Tabel 4.26	Nilai Variabel Kinerja Perusahaan .....	81
Tabel 4.27	Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Kinerja Perusahaan .....	82
Tabel 4.28	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Perspektif Keuangan .....	82
Tabel 4.29	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Perspektif Pelanggan .....	83
Tabel 4.30	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Perspektif Proses Bisnis Internal.....	84
Tabel 4.31	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	85
Tabel 4.32	Nilai Variabel Sistem Penghargaan.....	87
Tabel 4.33	Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Sistem Penghargaan.....	87
Tabel 4.34	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penghargaan Intrinsik.....	88
Tabel 4.35	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kompensasi Keuangan.....	89
Tabel 4.36	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kompensasi Non Keuangan	90
Tabel 4.37	Koefisien Determinasi TQM terhadap Kinerja Perusahaan yang Dimoderasi oleh Sistem Penghargaan .....	92
Tabel 4.38	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Hubungan antara TQM dengan Kinerja Perusahaan .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Laba Rugi BUMN .....	2
Gambar 1.2	Model <i>Total Quality Management</i> .....	7
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pemikiran .....	41





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Output Analisis Deskriptif Variabel
- Lampiran 5 Transformasi Data (Tabulasi Data Interval)
- Lampiran 6 Output Regresi Linear dengan Uji Interaksi
- Lampiran 7 Lain-lain

