

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep dan Filosofi <i>Total Quality Management</i>	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.3 Implementasi <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.4 Keterkaitan <i>Total Quality Management</i> dengan ISO.....	19
2.1.5 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	24
2.1.6 Proses Perbaikan Berkesinambungan.....	24

Fauziah Nurlaeli, 2013

PENERAPAN PRINSIP CONTINUAL IMPROVEMENT

DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT : Studi Fenomenologi pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

2.1.7	Elemen Pendukung Penerapan Perbaikan Berkesinambungan dalam <i>Total Quality Management</i>	31
2.1.8	Hambatan Penerapan Perbaikan Berkesinambungan dalam <i>Total Quality Management</i>	34
2.2	Pembahasan Hasil Penelitian Yang Relevan.....	36
2.3	Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN		42
3.1	Obyek Penelitian.....	42
3.2	Metode Penelitian.....	42
3.2.1	Desain Penelitian.....	42
3.2.2	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.2.1	Sumber Data.....	44
3.2.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.2.3	Instrumen Penelitian.....	51
3.2.4	Teknik Analisis Data.....	52
3.2.4.1	Reduksi Data/ <i>Data Reduction</i>	53
3.2.4.2	Penyajian Data/ <i>Data Display</i>	53
3.2.4.3	<i>Conclusion Drawing/verification</i>	54
3.2.5	Pengujian Kredibilitas Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	63

4.1.1.2 Visi, Misi, Nilai, dan Strategi Perusahaan.....	63
4.1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	70
4.2.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
4.1.2.1 Proses Penerapan Perbaikan Berkesinambungan di Perusahaan.....	71
4.1.2.2 Hambatan dan Pendukung Proses Perbaikan Berkesinambungan dalam Penerapan <i>Total Quality Management</i>	100
4.1.2.2.1 Hambatan.....	100
4.1.2.2.2 Pendukung.....	117
4.2 Uji Kredibilitas Data.....	127
4.2.1 Triangulasi Sumber.....	127
4.2.2 Triangulasi Teori.....	134
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	141
5.1 Simpulan.....	141
5.2 Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	