

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran	10
1.6 Asumsi dan Premis	21
1.7 Hipotesis	23
1.8 Sistematika Pembahasan	24
 BAB II TINJAUAN TEORETIS	
2.1 Manajemen Produksi	26
2.1.1 Pengertian Manajemen	26
2.1.2 Pengertian Produksi	27
2.1.3 Pengertian Manajemen Produksi	28
2.2 Konsep Kualitas	30
2.3 Total Quality Management	36
2.3.1 Pengertian Manajemen Mutu Terpadu	36
2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas	39
2.3.2.1 Fokus Pelanggan	39

2.3.2.2	Perbaikan dan Peningkatan Proses	41
2.3.2.3	Keterlibatan Total	46
2.3.2.4	Elemen Pendukung	47
2.4	Perilaku Individu	51
2.5	Konsep Sikap	51
2.6	Produktivitas	53
2.6.1	Pengertian Produktivitas	53
2.6.2	Pengukuran dan Peningkatan Produktivitas	57
2.6.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas	60
2.7	Hubungan Manajemen Mutu Terpadu Dengan Produktivitas	63

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	67
3.2	Metode Penelitian	67
3.3	Definisi Variabel	68
3.4	Operasionalisasi Variabel	69
3.5	Sumber Data Penelitian	72
3.6	Teknik Pengumpulan Data	73
3.7	Pengujian Instrumen	74
3.7.1	Uji Validitas	74
3.7.2	Uji Reliabilitas	76
3.8	Populasi Penelitian	78
3.9	Prosedur Dan Teknik Pengolahan Data	80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	85
4.1.1	Sejarah Singkat PT Jasa Marga (persero)	85
4.1.2	Visi, Misi, Sasaran dan Kebijakan Strategis	89
4.1.3	Kedudukan dan Tugas Pokok	90
4.1.4	Bagan Struktur Organisasi dan Komposisi Karyawan	91
4.1.5	Tugas Kerja (Tolok Ukur) Setiap Bagian Purbaleunyi	92

4.2	Hasil Penelitian	94
4.2.1	Gambaran Karakteristik Responden	94
4.2.2	Hasil Uji Validitas	95
4.2.2.1	Uji Validitas Variabel (X)	96
4.2.2.2	Uji Validitas Variabel (Y)	97
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas	98
4.2.3.1	Uji Reliabilitas Variabel (X)	98
4.2.3.2	Uji Reliabilitas Variabel (Y)	98
4.3	Deskripsi Data	99
4.3.1	Deskripsi Data Variabel (X)	100
4.3.2	Deskripsi Data Variabel (Y)	102
4.4	Analisis Data	105
4.4.1	Analisis Item Variabel X dan Variabel Y	105
4.4.1.1	Analisis Item Variabel X	105
4.4.1.2	Analisis Item Variabel Y	107
4.4.2	Uji Korelasi	109
4.5	Pembahasan	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	118
5.2	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA		121
LAMPIRAN-LAMPIRAN		