

DAFTAR ISI

Halaman Judul Skripsi	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Berita Acara Ujian Tugas Akhir / Skripsi	iv
Halaman Motto	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4

1.5	Manfaat Penelitian	5
-----	--------------------------	---

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1	Kajian Pustaka	6
2.2	Landasan Teori	8
2.2.1	Manajemen Operasi	8
2.2.2	Kualitas	11
2.2.3	Total Quality Management	14
2.2.4	Kepuasan Konsumen	24
2.2.5	Keunggulan Bersaing	29
2.3	Kerangka Pemikiran	31
2.4	Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	35
3.2	Sumber Data	35
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5	Variabel Penelitian	37
3.6	Definisi Operasional Variabel	37
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
3.8	Metode Analisis Data	41

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Instrumen Penelitian	48
4.1.1. Pengujian Validitas Instrumen.....	48
4.1.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
4.2. Analisis Deskriptif	50
4.2.1. Karakteristik Responden.....	51
4.2.2. Persepsi Pelanggan terhadap Variabel TQM, Kepuasan konsumen, Dan Keunggulan Bersaing.....	53
4.3. Analisis Kuantitatif	57
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	57
4.3.2. Hasil Regresi Linear Sederhana.....	60
4.3.3. Hasil Regresi Linear Berganda.....	62
4.3.4. Model Diagram Jalur	65
4.4. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.4 Umur Responden	52
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	52
Tabel 4.6 Sumber informasi Responden	53
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Total Quality Management	54
Tabel 4.8 Penilaian Variabel Kepuasan konsumen	55
Tabel 4.9 Penilaian Variabel Keunggulan bersaing.....	56
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.11 Estimasi Regresi Linear Sederhana	60
Tabel 4.12 Estimasi Regresi Linear Berganda.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Plot P-P	58
Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitaas	59
Gambar 4.3. Diagram Jalur Model Penelitian	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Analisis Jalur

