

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	viii
Abstrak	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Transformasi Digital.....	9
2.2 <i>Total Quality Management</i>	11
2.3 Hubungan Transformasi Digital dan <i>Total Quality Management</i>	13
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Metode Pengumpulan Data	20
3.3 Instrumen Penelitian	20
3.4 Metode Analisis Data.....	22
3.4.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	22
3.4.2 Metode SMART	25
3.5 Profil Kasus <i>Quality Information System</i>	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33

4.1 Analisis Hasil Validitas.....	33
4.2 Analisis Hasil Realibilitas.....	34
4.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	35
4.4. Analisis <i>Hasil Importance Performance Analysis</i>	38
4.4.1 X6 (Sistem QIS dapat mudah diakses dari segala lapisan mulai dari <i>team member</i> hingga <i>top management (Collaboration)</i>	41
4.4.2 X12 (Tampilan dari aplikasi memudahkan untuk <i>member</i> yang bekerja mendapatkan <i>insight/kesimpulan (Development of APP)</i>	44
4.5 Analisis penanggulangan menggunakan metode SMART	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Implikasi Bisnis	55
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.4 Saran	56
Daftar Pustaka	58