

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Permasalahan .....	4
3. Tujuan Penelitian .....	4
4. Keaslian Penelitian .....	5
5. Manfaat Penelitian .....	6
6. Metode Penelitian .....	6
7. Hipotesis Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Definisi Planning .....	10
2.2. Proses Planning .....	12
2.3. Problem dalam Planning.....	13
2.4. Malcolm Baldrige .....	14
2.5. Penelitian-Penelitian Terdahulu .....	15
<b>BAB III PROFIL TELKOM DIVRE V</b>	
3.1. Deskripsi Organisasi .....	18
3.2. Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Divre V .....	18
3.3. Bisnis Telkom Divre V.....	21
3.4. Sumberdaya Manusia Telkom Divre V .....	21
3.5. Pelanggan Telkom Divre V .....	22
3.6. Gambaran Persaingan PT Telkom Divre V .....	23



#### **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1.Operating Ratio .....	26
4.2.Cash Manager .....	28
4.3.Return On Asset .....	31
4.4.Customer Satisfaction Index .....	33
4.5.Employee Satisfaction Index .....	35
4.6.Effectiveness of T-QMS Management .....	37
4.7.Pencapaian Key Performance Measures .....	38

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.**

5.1.Kesimpulan .....	40
5.2.Saran .....	40

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>
----------------------------	-----------