



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Lingkup Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Keunggulan Kompetitif.....	6
B. Kualitas sebagai Sumber Keunggulan Kompetitif.....	9
C. Malcolm Baldrige National Quality Award sebagai Alat Penilai Kualitas.....	10
D. Alasan memilih Malcolm Baldrige Criteria for Performance.....	11
E. Nilai dan Konsep MBCfPE.....	12
F. Tujuan dan Maksud dari kriteria yang ada dalam MBNQA.....	19
G. Kriteria-kriteria MBNQA yang dibagi dalam kategori dan Item.....	20
H. Criteria for Performance Excellence Framework.....	27
I. Kriteria-kriteria Malcolm Baldrige Sebagai Suatu Sistem.....	29
J. Hubungan antara ketujuh kategori MBNQA.....	31
K. Karakteristik Kriteria-kriteria MBNQA.....	32



BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Studi Literatur.....	35
B. Teknik Pengumpulan Data.....	35
C. Teknik Pengolahan Data.....	38
D. Teknik Analisis Data.....	38
E. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	57
F. Langkah-langkah Pengerjaan.....	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Profil PT Bank Danamon Indonesia Tbk.....	59
B. Profil Corporate Real Estate Management.....	61
C. Rangkuman Analisis Berdasarkan Referensi MBNQA.....	62
D. Penilaian Berdasarkan Referensi dan Scoring Guidelines MBNQA.....	89
E. Hasil Penilaian.....	90
F. Usulan dan Strategi Perbaikan untuk PT Bank Danamon.....	132
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	146
A. Simpulan.....	146
B. Saran.....	146
REFERENSI.....	150