

## DAFTAR ISI

<b>ANALISIS PRAKTIK <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> TERHADAP <i>QUALITY PERFORMANCE</i> DI PT PERTAMINA REFINERY UNIT V BALIKPAPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN (F1).....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN (F2) .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI (F3).....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Lingkup Penelitian .....	8
1.6.1. Model Penelitian .....	8
1.6.2. Objek Penelitian.....	10
1.6.3. Lokasi Penelitian.....	11
1.6.4. Batasan Penelitian.....	11
1.7. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II.....</b>	<b>13</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>

2.1.	Praktik Total Quality Management.....	13
2.2.	Kualitas .....	14
2.3.	ISO 9000 .....	15
2.4.	Definisi Operasional .....	16
2.4.1.	Variabel Independen .....	16
2.4.2.	Variabel Dependen.....	18
2.4.3.	Conceptual Framework.....	19
2.5.	Hipotesis .....	21
2.6.	Top Management Commitment .....	22
2.6.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	22
2.7.	Customer Focus .....	23
2.7.1.	Customer Focus dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	23
2.8.	Training and Education.....	25
2.8.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	25
2.9.	Continuous Improvement.....	26
2.9.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	26
2.10.	Supplier Management .....	28
2.10.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	28
2.11.	Employee Involvement .....	28
2.11.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	28
2.12.	Information Analysis.....	30
2.12.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	30
2.13.	Process Management.....	31
2.13.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	31

2.14.	Quality System.....	33
2.14.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	33
2.15.	Benchmarking .....	33
2.15.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	33
2.16.	Quality Culture.....	34
2.16.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	34
2.17.	Human Resource Management .....	36
2.17.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	36
2.18.	Stratetig Planning.....	37
2.18.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	37
2.19.	Employee Encouragement .....	37
2.19.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	37
2.20.	Teanwork .....	38
2.20.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	38
2.21.	Communication.....	39
2.21.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	39
2.22.	Product and Service Design .....	40
2.22.1.	Top Management Commitment dan pengaruhnya terhadap Quality Performance .....	40
2.23.	Total Quality Management .....	40
2.23.1.	Definisi Total Quality Management.....	40
2.23.2.	Prinsip Total Quality Management.....	44
2.23.3.	Hubungan Antara Total Quality Management dengan Quality Performance .	47

<b>BAB III</b> .....	50
<b>METODA PENELITIAN</b> .....	50
3.1.    Desain Pengambilan Populasi dan Sampel .....	50
3.2.    Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.2.1.    Jenis Data .....	52
3.2.2.    Instrumen Penelitian .....	53
3.2.3.    Batasan Penelitian.....	56
3.3.    Definisi Operasional Pengukuran .....	56
3.4.    Pilot Test .....	58
3.4.1.    Uji Reliabilitas Pilot Test.....	59
3.4.2.    Uji Validitas Pilot Test.....	61
3.5.    Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
3.5.1.    Uji Validitas .....	67
3.5.2.    Uji Reliabilitas .....	74
3.6.    Model Analisis Data.....	77
3.7.    Pengujian Model Hipotesis .....	79
3.7.1.    Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	79
3.8.    Pengujian Hipotesis.....	80
3.9.    Uji F .....	82
3.10.    Menentukan Formula .....	82
<b>BAB IV</b> .....	88
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	88
4.1.    Karakteristik Responden .....	88
4.1.1.    Jenis Kelamin.....	88
4.1.2.    Usia .....	89
4.1.3.    Pendidikan.....	91
4.1.4.    Masa Jabatan.....	92
4.1.5.    Jabatan Terakhir.....	93
4.2.    Uji Asumsi Klasik.....	95

4.2.1.	Statistik Deskriptif .....	95
4.2.2.	Multikolinieritas .....	97
4.2.3.	Normalitas .....	99
4.2.4.	Heteroskedasitas .....	99
4.3.	Goodness of Fit Model Regresi Berganda .....	102
4.3.1.	Uji Determinasi $R^2$ .....	102
4.3.2.	Uji Statistik F .....	102
4.3.3.	Uji Statistik T .....	103
4.3.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	110
4.3.3.	Hipotesis Pertama .....	110
4.3.3.	Hipotesis Kedua .....	111
4.3.3.	Hipotesis Ketiga .....	111
4.3.3.	Hipotesis Keempat .....	112
4.3.3.	Hipotesis Kelima .....	112
4.3.3.	Hipotesis Keenam .....	113
4.3.3.	Hipotesis Ketujuh .....	113
4.3.3.	Hipotesis Kedelapan .....	114
4.3.3.	Hipotesis Kesembilan .....	114
4.3.3.	Hipotesis Kesepuluh .....	115
4.3.3.	Hipotesis Kesebelas .....	115
4.3.3.	Hipotesis Kedua Belas .....	116
4.3.3.	Hipotesis Ketiga Belas .....	116
4.3.3.	Hipotesis Keempat Belas .....	117
4.3.3.	Hipotesis Kelima Belas .....	117
4.3.3.	Hipotesis Keenam Belas .....	118
4.3.3.	Hipotesis Ketujuh Belas .....	118
4.4.	Pembahasan .....	119
4.4.3.	Hasil Penelitian .....	119
4.5.	Implikasi Penelitian .....	122

4.5.3. Implikasi Teoritis .....	122
4.5.3. Implikasi Praktis .....	123
<b>BAB V .....</b>	<b>124</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>124</b>
5.1. Kesimpulan .....	124
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	125
5.3. Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4.3. 1. Konseptual Framework .....	19
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. 1 Jumlah Barrel/hari Refinery Unit.....	3
Tabel 2.23.1. 1. Trilogi Juran.....	43
Tabel 3.4.1. 1. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pilot-Test.....	60
Tabel 3.4.2. 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Pilot-Test</i> .....	62
Tabel 3.5.1. 1. Uji Validitas <i>Corrected Item-total Correlation</i> .....	69
Tabel 3.5.2. 1. Tabel Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4.1.1. 1. Jenis Kelamin.....	88
Tabel 4.1.2. 1. Usia Responden .....	89
Tabel 4.1.3. 1. Pendidikan Terakhir.....	91
Tabel 4.1.4. 1. Masa Jabatan.....	93
Tabel 4.1.5. 1. Jabatan Terakhir.....	94
Tabel 4.2.1. 1. Statistik Deskriptif.....	96
Tabel 4.2.2. 1. Tabel Multikolinieritas.....	98
Tabel 4.2.3. 1. Analisis <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	99
Tabel 4.2.4. 1. Tabel Heteroskedastisitas.....	100
Tabel 4.3.1. 1. Nilai Koefisien Determinasi $R^2$ .....	102
Tabel 4.3.2. 1. Tabel Uji Statistik F ANOVA.....	103
Tabel 4.3.3. 1. Nilai Uji Statistik T .....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Responden.....	137
Lampiran 3. Hasil Uji Multikolinieritas.....	157
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas.....	158
Lampiran 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	159
Lampiran 6. Hasil Uji Adjusted R <sup>2</sup> .....	160
Lampiran 7. Hasil Uji F .....	160
Lampiran 8. Hasil Uji T .....	161