

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Lingkup Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10

2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Konsep Kualitas	10
2.1.2. Sistem Manajemen Kualitas.....	11
2.1.3. Total Quality Manajemen (TQM).....	12
2.1.3.1. <i>Organizational Leadership</i>	14
2.1.3.2. <i>Human Resource Management</i>	16
2.1.3.3. <i>Customer Relationship</i>	16
2.1.3.4. <i>Strategic Planning and Development</i>	17
2.1.3.5. <i>Supplier Management</i>	18
2.1.3.6. Kinerja Organisasi	19
2.1.3.7 <i>Satisfaction Results</i>	20
2.1.3.8 <i>Business Results</i>	21
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap Kinerja Organisasi	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	27
3.2 Desain Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4. Metoda Pengumpulan Data	29
3.5. Variabel Penelitian	30
3.6. Metoda Analisis Data.....	33

3.7. Tahap-Tahap Pengujian SEM	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Profil Responden	40
4.1.1. Deskripsi Profil Responden	40
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pretest	42
4.3. Hasil Analisis Faktor Konfirmasi (CFA)	43
4.3.1. Validitas dan Reliabilitas CFA	44
4.3.1.1 Validitas.....	45
4.3.1.2. Reliabilitas	46
4.4. Uji Kesesuaian Model	47
4.5. Hasil Pengujian Model Penelitian	48
4.6. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	53
4.6.1. Pengaruh <i>Organizational Leadership</i> Terhadap <i>Total Quality Management</i>	53
4.6.2. Pengaruh <i>Customer Relationship</i> Terhadap <i>Total Quality Management</i>	54
4.6.3. Pengaruh <i>Human Resources Management</i> Terhadap <i>Total Quality Management</i>	55
4.6.4. Pengaruh <i>Strategic Planning And Development</i> terhadap <i>Total Quality Management</i>	56
4.6.5. Pengaruh <i>Supplier Management</i> terhadap <i>Total Quality Management</i>	56

4.6.6. Pengaruh <i>Satisfaction Result</i> Terhadap <i>Organizational Performance</i>	57
4.6.7. Pengaruh <i>Business Result</i> terhadap <i>Organizational Performance</i>	58
4.6.8. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap <i>Organizational Performance</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	68