

JUDUL	
PENGESAHAN	2
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	3
KATA PENGANTAR	4
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Masalah	15
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	23
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	25
1.4 Sistematika Penulisan	27
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	29
2.1 Definisi Kualitas	29
2.1.1 Pengertian Kualitas	29
2.2 <i>Total Quality Management</i>	35
2.2.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	35
2.2.2 Unsur-unsur Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	39
2.2.3 Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i>	40
2.2.4 Evolusi/Philosophy <i>Total Quality Management</i>	45
2.2.5 Implementasi <i>Total Quality Management</i>	52
2.3 Komitmen Manajemen Puncak	56
2.4 Perbaikan Berkesinambungan dan Inovasi	58
2.4.1 Perbaikan Berkesinambungan	58
2.4.2 Pengertian Inovasi	59
2.5 Keterlibatan Karyawan	62
2.6 Informasi dan Analisis	64
2.7 Proses Manajemen	65
2.8 Perencanaan Strategis	67
2.9 Kualitas Kinerja	69
2.10 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	70
2.10.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	70
2.10.2 Variabel Dependent Variable Terikat	74
2.11 Kerangka Konseptual	75
2.12 Hipotesis	76



BAB III	METODE PENGAMBILAN DATA	83
3.0.	Desain Pengambilan Populasi dan Sampel.....	83
3.1	Teknik Pengumpulan Data.....	84
3.1.1	Jenis Data.....	85
3.1.2	Instrumen Penelitian.....	86
3.2	Batasan Masalah Penelitian	87
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran.....	88
3.4	Analisis Data.....	90
3.4.1	Analisis Deskriptif	90
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	92
3.5.1	Uji Validitas	92
3.5.2	Uji Reliabilitas	93
3.6.	Model Analisis Data.....	94
3.7.	Pengujian Model Hipotesis	96
3.7.1	Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	96
3.7.2	Pengujian Hipotesis.....	97
3.7.3	Uji Fit Model (Uji-F).....	98
3.8	Menentukan Formula Hipotesis.....	99
3.9.	Menentukan Tingkat Signifikan Parsial (Uji-t).....	101
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	102
4.1	Sejarah Perusahaan	102
4.2	Jejak Langkah Perjalanan Bank "ABC".....	103
4.3	Visi, dan Misi Perusahaan	107
A.	Visi Perusahaan Bank "ABC"	107
B.	Misi Perusahaan Bank "ABC"	107
4.4	Karakteristik Responden	108
4.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas ..	112
4.5.2	Pengujian Validitas	112
4.5.3	Pengujian Reliabilitas	114
4.6	Statistik Deskriptif	116
4.6.1	Variabel Komitmen Manajemen Puncak	116
4.6.2	Variabel Proses Manajemen	117
4.6.3	Variabel Perbaikan Berkesinambungan dan Inovasi	118
4.6.4	Variabel Keterlibatan Karyawan	119
4.6.5	Variabel Informasi dan Analisis	120
4.6.6	Variabel Perencanaan Strategis	121
4.6.7	Variabel Kualitas Kinerja	122
4.7	Pengujian Hipotesis	123
4.7.1	Pengujian Hipotesis (Uji-F)	124
4.8	Pembahasan	129
4.8.1	Pengaruh Komitmen Manajemen Puncak terhadap Kualitas Kinerja Sales.....	130
4.8.2	Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan dan Inovasi terhadap kualitas Kinerja Sales	131
4.8.3	Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap kualitas kinerja Sales.....	132



4.8.4	Pengaruh Informasi dan Analisis terhadap Kualitas Kinerja Sales.....	133
4.8.5	Pengaruh Proses Manajemen terhadap Kualitas Kinerja Sales.....	134
4.8.6	Pengaruh Perencanaan Strategis terhadap Kinerja Sales	134
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	137
5.1	Kesimpulan	137
5.2	Saran dan Masukan	140
5.3	Keterbatasan Penelitian	141
DAFTAR PUSTAKA		143
LAMPIRAN		153