

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Teori Kontigensi.....	6
B. Pengukuran Kinerja.....	8
1. Pengertian Pengukuran Kinerja.....	8
2. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Efektif.....	12
C. Sistem Penghargaan.....	12
1. Pengertian Sistem Penghargaan.....	12
2. Karakteristik Sistem Penghargaan yang Efektif.....	15
D. Total Quality Management.....	15
1. Pengertian Total Quality Management.....	16

2. Faktor-faktor Kritis Menentukan TQM.....	18
3. Karakteristik dan Prinsip Total Quality Management.....	24
E. Kinerja Manajerial.....	24
F. Interaksi TQM dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Gambaran Umum PT. Multi Bintang Indonesia Tbk.....	28
1. Lokasi Penelitian.....	28
2. Sejarah Singkat PT. Multi Bintang Indonesia	28
3. Kegiatan Usaha.....	30
B. Metode Penelitian.....	33
C. Metode Pengumpulan Data.....	35
D. Hipotesis.....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
F. Variabel dan Pengukurannya.....	37
G. Devinisi dan Operasional Variabel.....	38
H. Metode Analisis Data.....	39
1. Uji Kualitas Data.....	39
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.....	40
4. Uji Normalitas Data.....	40
5. Uji Hipotesis.....	41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Karakteristik Responden.....	45
1. Berdasarkan Usia.....	45
2. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
4. Berdasarkan Masa Kerja.....	47
B. Proses dan Hasil Analisis Data.....	48
1. Uji Kualitas Data.....	48
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.....	52
4. Uji Normalitas Data.....	55
5. Uji Hipotesis.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT RISET

LAMPIRAN