

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Akademis	9
1.5.2 Manfaat Praktisi	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.2.1 IT Mobile App Development.....	11
2.2.2 IT Networking.....	12
2.2.3 IT Support	13
2.2.4 IT Supply.....	13
2.2.5 IT Training Development.....	13
2.3 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan.....	14
2.3.1 Visi	14

2.3.2	Misi	14
2.4	Klien Yang Ditangani	15

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

	HIPOTESIS	16
3.1	Tinjauan Pustaka	16
3.1.1	Total Quality Management (TQM).....	16
3.1.1.1	Definisi Total Quality Management (TQM).....	16
3.1.1.2	Karakteristik Total Quality Management (TQM).....	19
3.1.2	Kepemimpinan	27
3.1.2.1	Definisi Kepemimpinan	27
3.1.2.2	Teori Kepemimpinan	29
3.1.3	Produktifitas	29
3.1.3.1	Definisi Produktifitas	33
3.1.3.2	Teori Produktifitas	33
3.1.3.3	Manfaat Pengukuran Produktifitas.....	35
3.1.4	Kinerja Perusahaan.....	36
3.1.4.1	Pengertian Kinerja.....	36
3.1.4.2	Pengukuran Kinerja Perusahaan	37
3.1.4.3	Tujuan Pengukuran Kinerja Perusahaan	38
3.1.4.4	Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan	39
3.1.4.5	Ukuran Kinerja.....	41
3.1.4.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan ...	42
3.1.4.7	Metode Pengukuran Kinerja	43
3.1.4.8	Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard.....	43
3.1.4.8.1	Definisi Balanced Scorecard	48
3.1.4.8.2	Perspektif Balanced Scorecard	50
3.2	Penelitian Terdahulu	56
3.3	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	67
3.3.1	Kerangka Pemikiran.....	67
3.3.2	Hipotesis.....	68

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Tipe Penelitian	69
4.2	Metode Penelitian	69
4.2.1	Metode Angket.....	70

4.3	Populasi dan Sampel	70
4.3.1	Populasi.....	70
4.3.2	Sampel.....	71
4.3.3	Teknik Penarikan Sampel	71
4.4	Definisi Konsep dan Operasional Konsep	71
4.4.1	Definisi Konsep.....	72
4.4.1.1	Total Quality Management (TQM).....	72
4.4.1.2	Kepemimpinan	72
4.4.1.3	Produktivitas	73
4.4.1.4	Kinerja Perusahaan (Pendekatan Balanced Scorecard).....	73
4.4.2	Operasionalisasi Konsep	74
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	79
4.5.1	Data primer	79
4.5.2	Data Sekunder	79
4.6	Metode Analisis Data.....	80
4.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	80
4.6.2	Uji Reliabilitas	81
4.6.3	Uji t	82
4.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	82
4.7.1	Lokasi Penelitian.....	82
4.7.1	Waktu Penelitian	83
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		84
5.1	Hasil Penelitian	84
5.1.1	Identitas Responden	84
5.1.2	Gambaran Hasil Penelitian.....	86
5.1.2.1	Data Variabel Total Quality Management (TQM)	86
5.1.2.2	Data Variabel Kepemimpinan.....	88
5.1.2.3	Data Variabel Produktifitas.....	89
5.1.2.4	Data Variabel Kinerja Perusahaan	90
5.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	92
5.1.3.1	Uji Validitas	92
5.1.3.2	Uji Reliabilitas	94
5.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	95
5.1.4.1	Uji Normalitas.....	95
5.1.4.2	Uji Autokorelasi.....	96

5.1.4.3 Uji Heterokedastisitas	97
5.1.4.4 Uji Multikolinearitas	98
5.2 Pembahasan.....	98
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	116
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126



UNIVERSITAS
MERCU BUANA