

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup.....	7
F. Kerangka Berfikir.....	7
G. Hipotesis.....	12
H. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
A. Total Quality Management.....	22
1. Pengertian Total Quality Management.....	22
2. Manfaat Penerapan Total Quality Management.....	28
3. Prinsip Total Quality Management.....	30
4. Elemen Pendukung Total Quality Management.....	33
B. Kinerja Pegawai.....	38
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	38
2. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai.....	40
3. Manfaat Kinerja Pegawai.....	42
4. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	44
5. Penilaian Kinerja Pegawai.....	48
C. Hubungan Total Quality Management Terhadap Kinerja pegawai.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52

A. Pendekatan dan Metode Penelitian	52
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
E. Teknik Analisis Data	57
F. Tempat dan Waktu Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
B. Hasil Penelitian	76
C. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	93
A. Simpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	117

