

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	10
F. Kerangka Berpikir .....	11
G. Hipotesis .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
B. Deskripsi Teori-Teori .....	22
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 .....	22
2. Kinerja Pegawai .....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	46
A. Objek Penelitian .....	46
B. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	46
C. Jenis dan Sumber Data Metode Penelitian .....	47
D. Teknik Pengumpulan Data .....	48
E. Populasi dan Sampel .....	49
F. Operasional Variabel Penelitian .....	50
G. Analisis Uji Instrumen .....	56
H. Analisis Hasil Penelitian .....	58

I. Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	62
B. Hasil Penelitian.....	65
1. Analisis Deskriptif.....	65
2. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	76
3. Uji Asumsi Klasik.....	81
4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	85
5. Sumbangan Efektif.....	88
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
BAB V PENUTUP.....	103
A. Simpulan.....	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	109
RIWAYAT HIDUP.....	134

