

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Sistem Pengendalian Manajemen .....	10
B. <i>Total Quality Management</i> .....	11
1. Definisi <i>Total Quality Management</i> .....	11
2. Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	13
3. Unsur Pokok <i>Total Quality Management</i> .....	14
4. Prinsip Pokok <i>Total Quality Management</i> .....	17
C. Sistem Penghargaan .....	19
1. Pengertian Penghargaan .....	19
2. Tujuan Sistem Penghargaan .....	20
3. Manfaat Penghargaan .....	21
D. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	21
1. Pengertian Teknologi Informasi .....	22
2. Komponen Teknologi Informasi .....	23
3. Faktor Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	24
E. Kinerja Manajerial .....	26
1. Pengertian Kinerja Manajerial .....	26
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Manajerial .....	27
3. Indikator Pengukuran Kinerja Manajerial .....	27
F. Pengembangan Hipotesis .....	29
G. Kerangka Penelitian .....	32

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	33
---------------------------	----

B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
C. Teknik Pengumpulan Data .....	35
D. Variabel dan Pengukurannya .....	36
1. Variabel Independen .....	36
2. Variabel Dependen .....	38
E. Teknik Analisis Data .....	38
1. Analisis Regresi .....	38
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3. Uji Asumsi Klasik .....	39
A. Pengujian Normalitas Data .....	40
B. Pengujian Heteroskedastisitas Data .....	40
C. Pengujian Multikolinieritas Data .....	40
F. Pengujian Hipotesis .....	41
A. Uji F .....	41
B. Uji T .....	42
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Pengumpulan Data Penelitian .....	43
B. Demografi Responden .....	46
C. Statistik Deskriptif .....	48
D. Uji Kualitas Data .....	49
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas .....	51
E. Uji Asumsi Klasik .....	53

1. Uji Normalitas .....	53
2. Uji Multikolinearitas .....	53
3. Uji Heteroskedastisitas .....	54
F. Hasil Uji F .....	56
G. Hasil Prsamaan Regresi.....	57
H. Pengujian Hipotesis.....	58
I. Hasil Pembahasan Analisis .....	60

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan -----	63
B. Keterbatasan Penelitian -----	64
C. Saran-----	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rekapitulasi Kuesioner yang di Analisis .....	44
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jumlah Responden .....	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jabatan Responden .....	47
Tabel 4.5 Rekapitulasi Lama Bekerja Responden .....	47
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Data .....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data .....	55
Table 4.12 Hasil Uji F .....	56
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi .....	57
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	32
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Nama Perusahaan Retail di Kota Palembang
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Bukti Cap / Tanda Tangan Perusahaan
- Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Demografi Responden
- Lampiran 6 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 7 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Quality Goal
- Lampiran 8 : Hasil Pengujian Normalitas
- Lampiran 9 : Hasil Pengujian Multikolinearitas
- Lampiran 10 : Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
- Lampiran 11 : Hasil Pengujian Regresi Berganda
- Lampiran 12 : Kartu Bimbingan Skripsi