

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
B. Penerapan <i>TQM</i> pada perusahaan jasa restoran.....	10

C. Kinerja Manajerial.....	13
D. Restoran.....	16
E. Pengaruh <i>TQM</i> terhadap Kinerja Manajerial di Restoran	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Jenis Data Penelitian.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi dan Pengukuran Variabel	25
1. Variabel Independen (<i>TQM</i>)	25
2. Variabel Dependen (KM).....	26
F. Instrumen Penelitian	27
G. Model Penelitian.....	27
H. Teknik Analisis Data	28
1. Uji Kualitas Data	28
a. Uji Validitas.....	28
b. Uji Reliabilitas	28
2. Pengujian Asumsi Klasik	29
a. Uji Normalitas Residual	29
b. Uji Heterokedastisitas	29
3. Analisis Regresi.....	30
4. Pengujian Hipotesis	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pengumpulan Data Penelitian	32
B. Demografi Responden	34
C. Pengujian Data	35
1. Hasil Uji Validitas	35
2. Hasil Uji Reliabilitas Data	37
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	38
1. Hasil Uji Normalitas Residual.....	38
2. Hasil Uji Heterokedastisitas	38
E. Hasil Persamaan Regresi	39
F. Pembahasan Hasil Penelitian	40

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	42
B. Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama-nama Restoran yang dijadikan sampel penelitian.....	33
Tabel 4.2 Jumlah Sampel Penelitian.....	33
Tabel 4.3 Demografi Responden	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Data.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Residual	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	39
Tabel 4.8 Hasil Persamaan Regresi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian.....	27
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tanda Tangan dan Cap Perusahaan
- Lampiran 5 Output Statistik Deskriptif Demografi Responden
- Lampiran 6 Output Uji Validitas
- Lampiran 7 Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Output Uji Normalitas
- Lampiran 9 Output Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 10 Output Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi