

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Karya.....	v
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	vi
Abstraksi .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori Keagenan .....	8

B. <i>Total Quality Management</i> .....	9
C. Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Pada Perusahaan Jasa Perhotelan .....	12
D. Budaya Organisasi .....	13
E. Sistem Penghargaan ( <i>reward</i> ) .....	18
F. Kinerja Manajerial .....	20
G. Pengembangan Hipotesis .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	27
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
C. Data Penelitian .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	31
1. Statistik Deskriptif .....	31
2. Uji Kualitas Data .....	32
a. Uji Validitas .....	32
b. Uji Reliabilitas .....	32
3. Uji Asumsi Klasik .....	33
a. Uji Normalitas .....	33
b. Uji Heteroskedastisitas .....	34
c. Uji Multikolinearitas .....	34
4. Pengujian Hipotesis .....	35

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Pengumpulan Data.....	37
B. Pengujian Data .....	38
1. Statistik Deskriptif .....	38
2. Hasil Uji Kualitas Data .....	41
a. Uji Validitas.....	41
b. Uji Reliabilitas.....	44
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	45
1. Uji Normalitas .....	45
2. Uji Heteroskedastisitas .....	46
3. Uji Multikolinearitas.....	46
D. Pengujian Hipotesis.....	47
1. Pengujian Regresi .....	47
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
3. Uji t .....	48
E. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	48

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	53
B. Keterbatasan.....	54
C. Saran.....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Pengumpulan Kuesioner .....	38
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif .....	38
Tabel 4.3	Deskriptif Demografi Responden .....	40
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Total Quality Management</i> .....	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi .....	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan .....	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial .....	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji t .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Teoritis.....	26
------------	------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Daftar Nama Perusahaan Jasa Perhotelan Berbintang 3, 4 dan 5  
di Kota Palembang
- Lampiran 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Regresi
- Lampiran 9. Kuesioner
- Lampiran 10. Tanda Terima Kuesioner
- Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi