DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ..... **v**

PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vi**

ABSTRAKSI ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 10

D. Manfaat Penelitian 10

E. Sistematika Penulisan 11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Keagenan 13

B. *Total Quality Management* 14

C. Penerapan TQM pada Perhotelan 18

D. Sistem Pengukuran Kinerja..... 19

E. Sistem Penghargaan 22

F. Kinerja Manajerial 23

G. Pengembangan Hipotesis 26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 31

B. Populasi dan Sampel 31

C. Jenis Data Penelitian 32

D. Teknik Pengumpulan Data 32

E. Definisi dan Pengukuran Variabel 33

1. *Total Quality Management* 33

2. Sistem Pengukuran Kinerja..... 34

3. Sistem Penghargaan 35

4. Kinerja Manajerial 36

F. Teknik Analisis Data 37

1. Statistik Deskriptif 38

2. Uji Kualitas Data 38

a. Uji Validitas Data..... 38

b. Uji Reliabilitas Data..... 39

3. Uji Asumsi Klasik 39

a. Uji Normalitas 40

b. Uji Heteroskedastisitas 40

c. Uji Multikolinieritas 40

4. Pengujian Hipotesis 41

a. Uji F 41

b. Uji t 41

c. Uji *Adjusted R Square* 42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data Penelitian 43

B. Statistik Deskriptif 44

C. Hasil Uji Kualitas Data 47

1. Hasil Uji Validitas 47

2. Hasil Uji Reliabilitas 48

D. Hasil Uji Asumsi Klasik 49

1. Hasil Uji Normalitas 49

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas 50

3. Hasil Uji Multikolinieritas 50

E. Analisis Regresi 51

F. Hasil Pengujian Hipotesis 53

G. Pembahasan Hasil Penelitian 53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 59

B. Keterbatasan..... 59

C. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Kuesioner 44

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif 44

Tabel 4.3 Deskriptif Demografi Responden..... 45

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 47

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 49

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas..... 50

Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedasitas..... 50

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas..... 51

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda 51

Tabel 4.10 Hasil Uji F 53

Tabel 4.11 Hasil Uji t 54

Tabel 4.12 Hasil Uji *Adjusted R Square*..... 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat Penerapan TQM bagi Perusahaan 16

Gambar 2.2 Model Penelitian..... 30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Daftar Hotel yang Menjadi Responden

Lampiran 3 Surat Pengantar Penyebaran Kuesioner

Lampiran 4 Tanda Terima Kuesioner dan Cap Perusahaan

Lampiran 5 Tabulasi Kuesioner

Lampiran 6 Hasil Statistik Deskriptif

Lampiran 7 Uji Validitas

Lampiran 8 Uji Reliabilitas

Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 10 Hasil Uji Heterokedasitas

Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 12 Hasil Analisis Regresi Berganda

Lampiran 13 Hasil Uji F

Lampiran 14 Hasil Uji t

Lampiran 15 Hasil *Adjusted R Square*

Lampiran 16 Kartu Bimbingan Skripsi