

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 LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Agensi (<i>Agency Theory</i>).....	10
B. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11

C. Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada restoran	13
D. Pengendalian Personal	15
E. Kinerja Manajerial	17
F. Pengembangan Hipotesis	19
1. Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Manajerial	19
2. Pengaruh Pengendalian Personal terhadap Kinerja Manajerial	20
G. Model Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel	23
C. Jenis Data Penelitian	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Definisi dan Pengukuran Variabel	25
1. Variable Independen	25
2. Variabel Dependen	26
F. Teknik Analisis Data	26
G. Uji Kualitas	26
1. Uji Validitas Data	26
2. Uji Reliabilitas Data	27
H. Uji Asumsi Klasik	27
a. Uji Normalitas	27

b. Uji Multikolinieritas	28
c. Uji Heteroskedastisitas	28
I. Pengujian Hipotesis	29
a. Uji F	29
b. Uji t	30
c. Uji <i>Adjusted R Square</i>	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data Penelitian	31
B. Demografi Responden	32
C. Hasil Uji Kualitas Data	33
1. Hasil Uji Validitas	33
2. Hasil Uji Reliabilitas	34
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	35
1. Hasil Uji Normalitas	35
2. Hasil Uji Multikolinieritas	36
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
E. Hasil Uji Hipotesis	38
1. Uji F	38
2. Uji t	39
3. Uji <i>Adjusted R Square</i>	39
F. Pembahasan Hasil Analisis	40
1. <i>Total Quality Management</i> (TQM) berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial	41

2. Pengendalian Personal berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial	42
------------------------------------------------------------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	44
B. Keterbatasan.....	44
C. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	33
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Data	34
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	36
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.10	Hasil Uji F	38
Tabel 4.11	Hasil Uji t	39
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Adjusted R Square</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 3 Tanda Terima Kuesioner dan Cap Perusahaan
- Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 10 Hasil Uji F
- Lampiran 11 Hasil Uji T
- Lampiran 12 Hasil Uji *Adjusted R Square*
- Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi