

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan.....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Metodologi Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Total Quality Manajemen.....	10
2.2. Prinsip dan Unsur Pokok TQM.....	13
2.3. Dimensi Kualitas.....	18
2.4. Elemen Total Quality Manajemen.....	26
2.4.1.1.Fokus pada Pelanggan.....	30
2.4.1.2.Perbaikan Berkesinambungan.....	32
2.4.1.3.Kepemimpinan dan Kerja sama tim.....	34
2.5. Pengembangan karyawan.....	36

BAB III.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	38
3.2.	Stuktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	39
3.3.	Kegiatan Usaha Perusahaan.....	52
BAB IV.	PENERAPAN TQM PADA PT SUNGAI BUDI PALEMBANG	
4.1.	Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2.	Perbaikan Berkesinambungan.....	65
4.3.	Kepemimpinan dan Kerja sama tim.....	66
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan.....	69
5.2.	Saran.....	71

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	56
Tabel 4.2.....	58
Tabel 4.3.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.....	54
Gambar 4.2.....	57
Gambar 4.3.....	59
Gambar 4.4.....	61
Gambar 4.5.....	62