

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Pernyataan Keaslian Karya	v
Halaman Abstraksi.....	vi
Halaman <i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika penulisan.....	6

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Teori Kontingensi.....	8
B. <i>Total Quality Management</i>	9
C. Penerapan TQM pada Perusahaan Jasa Perhotelan	11
D. Sistem Pengukuran Kinerja.....	13
E. Sistem <i>Reward</i>	14
F. Komitmen Organisasi.....	16
G. Kinerja Manajerial.....	17
H. Penelitian Terdahulu	16
I. Pengembangan Hipotesis	16
1. Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja sebagai Pemoderasi	21
2. Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem <i>Reward</i> sebagai Pemoderasi.....	22
3. Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial dengan Komitmen Organisasi sebagai Pemoderasi.....	23

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampe	24
C. Jenis Data Penelitian	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Variabel dan Pengukuran	26

1. Total Quality Management/TQM (Variabel Independen)	26
2. Sistem Pengukuran Kinerja (Variabel Moderasi).....	27
3. Sistem <i>Reward</i> (Variabel Moderasi)	27
4. Komitmen Organisasi (Variabel Moderasi)	28
5. Kinerja Manajerial (Variabel Moderasi).....	28
F. Model Penelitian	29
G. Teknik Analisis Data	29
1. Uji Kualitas Data	29
a. Uji Validitas	30
b. Uji Reliabilitas.....	30
2. Statistik Deskriptif	30
3. Uji Asumsi Klasik	31
a. Uji Normalitas	31
b. Uji Multikolinearitas.....	31
c. Uji Heteroskedastisitas.....	32
4. Uji Hipotesis.....	32
a. Koefisien Determinasi	33
b. Uji t.....	33

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pengumpulan Data.....	35
B. Demografi Responden.....	37
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40

D. Statistik Deskriptif.....	44
E. Uji Asumsi Klasik.....	47
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Multikolinearitas.....	48
3. Uji Heteroskedastisitas.....	49
F. Pengujian Hipotesis.....	49
1. Koefisien Determinasi.....	50
2. Uji t.....	51
G. Pembahasan Hasil.....	51
1. Penerapan TQM Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Pemoderasi (H1).....	52
2. Penerapan TQM Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem <i>Reward</i> Sebagai Pemoderasi (H2).....	54
3. Penerapan TQM Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi (H3).....	55

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	57
B. Keterbatasan dan Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Penelitian.....	29
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1	Sampel dan Tingkat Pengembalian	36
Tabel 4.2	Demografi Responden	38
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Awal	41
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas Akhir.....	43
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	45
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Normalitas Residual	47
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Multikolinearitas	48
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Hipotesis	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Nama dan Alamat Hotel.
- Lampiran 2 Tabulasi Demografi Responden.
- Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Variabel Penelitian.
- Lampiran 4 Statistik Demografi Responden.
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Awal.
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Akhir.
- Lampiran 7 Statistik Deskriptif.
- Lampiran 8 Uji Normalitas Residual.
- Lampiran 9 Uji Multikolinearitas.
- Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas.
- Lampiran 11 Uji Hipotesis.
- Lampiran 12 Kuesioner Penelitian.
- Lampiran 13 Tanda Terima Penyebaran Kuesioner.