

7. Sahabat-sahabatku ( Farawati, Junita, Juvita, Eva, Sepiana, Varian, David dan temen-teman seperjuangan yang membantu serta berjuang untuk lulus sehingga skripsi ini selesai dengan baik, dan semua tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua dukungan dan kerja samanya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf kepada semua pihak atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi pribadi penulis maupun seluruh pembaca.

Palembang, Oktober 2013

Henni Ellen Apriyani

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv

**BAB I            PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Hipotesis Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Metode Penelitian .....	6
G. Sistematika Penulisan .....	8

<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
	A. Sistem <i>Reward</i> .....	10
	B. <i>Total Quality Management</i> .....	12
	C. Kinerja Manajerial .....	21
	D. Penelitian Terdahulu .....	24
	E. Kerangka Penelitian Hipotesis .....	25
	F. Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis Penelitian .....	29
	B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
	C. Data Penelitian dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	30
	D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	31
	E. Tehnik Analisis Data .....	33
	F. Model Penelitian .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Pengumpulan Data Penelitian .....	39
	B. Statistik Deskriptif .....	41

C. Pengujian Instrument Data .....	43
D. Pengujian Asumsi Klasik .....	46
E. Pengujian Hipotesis .....	49
F. Pembahasan Hasil Analisis .....	51

**BAB V        SIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54
C. Keterbatasan Penelitian .....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Manfaat Total Quality Management .....	20
Gambar 3.1 Model Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Pengujian Heteroskedastisitas.....	48

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Kriteria Pengumpulan Data .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	40
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif .....	41

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	42
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas .....	44
Tabel 4.6 Pengujian Realibilitas Data.....	45
Tabel 4.7 Pengujian Normalitas Data .....	46
Tabel 4.8 Pengujian Multikolinearitas Data.....	47
Tabel 4.9 Analisis Regresi Sederhana .....	49