

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.4. Metodologi Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian TQM.....	9
2.2. Arti Pentingnya TQM.....	13
2.3. Elemen TQM	
2.3.1. <i>Consumer Satisfaction</i>	31
2.3.2. <i>Continuous Improvement</i>	33

2.3.3. <i>Organizational System</i>	41
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	51
3.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	52
3.3. Kegiatan Usaha Perusahaan.....	56
BAB IV PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PT LINGGA DJAYA PALEMBANG	
4.1. <i>Consumer Satisfaction</i>	65
4.2. <i>Continuous Improvement</i>	70
4.3. <i>Organizational System</i>	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran-Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87