DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA v
HALAMAN ABSTRAKSI vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Metodologi Penelitian 8
F. Sistematika Penulisan 10

BAB II LANDASAN TEORI
A. Definisi TQM (*Total Quality Management*) 13
B. Prinsip Dan Unsur Pokok Dalam TQM 13
C. Perspektif, Dimensi, Dan Sumber Kualitas 20
D. Pemikiran Beberapa Pakar Kualitas 23
E. Konsep Dan Metode Pelibatan Dan Pemberdayaan Karyawan (PPK) 27
F. Faktor – Faktor Penghambat PPK 36

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan 42
B. Struktur Organisasi Perusahaan 43
C. Aktivitas Perusahaan Secara Umum 48
D. Kajian Terhadap Bidang Amatan 53

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Analisis 54
B. Profil Responden 56
C. Persentase Jawaban Responden 59
D. Analisis Jawaban Responden 70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 73
B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Jumlah Hunian Kamar Hotel Sentosa 5

Tabel 3.1 Struktur Organisasi 44

Tabel 4.1 Persentase Jawaban Mengenai Jenis Kelamin Responden..... 56

Tabel 4.2 Persentase Jawaban Mengenai Status Responden..... 56

Tabel 4.3 Persentase Jawaban Mengenai Usia Responden 57

Tabel 4.4 Persentase Jawaban Mengenai Pendidikan Terakhir Responden 58

Tabel 4.5 Persentase Jawaban Mengenai Lama Bekerja Responden 58

Tabel 4.6 Persentase Jawaban Mengenai Fokus pada Pelanggan Internal 59

Tabel 4.7 Persentase Jawaban Mengenai Obsesi Terhadap Kualitas 60

Tabel 4.8 Persentase Jawaban Mengenai Pendekatan Ilmiah 60

Tabel 4.9 Persentase Jawaban Mengenai Komitmen Jangka Panjang Perusahaan 61

Tabel 4.10 Persentase Jawaban Mengenai Komitmen Jangka Panjang Karyawan 61

Tabel 4.11 Persentase Jawaban Mengenai Kerjasama Tim 62

Tabel 4.12 Persentase Jawaban Mengenai Perubahan Dalam Sistem Kerja .. 62

Tabel 4.13 Persentase Jawaban Mengenai Memberikan Saran 63

Tabel 4.14 Persentase Jawaban Mengenai Menerima Pendidikan Dan Pelatihan 64
Tabel 4.15 Persentase Jawaban Mengenai Merasa Diakui Dan Dihargai 64
Tabel 4.16 Persentase Jawaban Mengenai Merasa Dipercayai 65
Tabel 4.17 Persentase Jawaban Mengenai Rasa Memiliki 66
Tabel 4.18 Persentase Jawaban Mengenai Kesatuan Tujuan 66
Tabel 4.19 Persentase Jawaban Mengenai Kesempatan Bertanya 67
Tabel 4.20 Persentase Jawaban Mengenai Sifat Sabar Pimpinan 68
Tabel 4.21 Persentase Jawaban Mengenai Membagi Informasi 68
Tabel 4.22 Persentase Jawaban Mengenai Tindakan Segera Atas Rekomendasi 69
Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban Responden 71