

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman pengesahan ujian	v
Motto.....	vi
Halaman persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak.....	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Lampiran	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan teori.....	7
2.2.1 Manajemen Operasional	7
2.2.2 Total Quality Management	9

2.2.3 TQM dalam Dunia Pendidikan.....	14
2.3 Kerangka Penelitian.....	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.2 Pendekatan penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Variabel Penelitian.....	28
3.5 Definisi Operasional Variabel	29
3.6 Parameter dan Indikat.....	33
3.7 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8 Uji Instrument Penelitian	35
3.9 Metode Analisis Data	37
3.9.1 Analisis Deskriptif	37
3.9.2 Analisis Statistika.....	37
3.10 Analisis Regresi	37
3.9.1 Analisis Regresi Mediasi Sederhana.....	37
3.9.2 Analisis Regresi tahap II.....	38
3.11 Uji Asumsi Klasik	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Uji validitas.....	41
4.2 Uji Reabilitas	44
4.3 Analisis Deskriptif	45

4.4 Pengujian Hipotesis	46
4.5 Persepsi Responden terhadap Variabel Penelitian	48
4.6 Persepsi Lansung Prediktor Persepsi TQM Implementation terhadap Kualitas Pelayanan.....	51
4.7 Pengaruh Langsung Prediktor Persepsi TQM Implementation Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	53
4.8 Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	55
4.9. Analisis TQM Implementation melalui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	56
4.10 Pembahasan	60
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	67

