

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	vix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu	6

2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.2.1.1 Dimensi TQM.....	8
2.2.2 Inovasi Pelayanan.....	11
2.2.2.1 Dimensi Inovasi Pelayanan	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4 Kerangka Pemikiran	14
2.2.5 Perumusan Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	17
3.4 Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian	18
3.4.1 Variabel Penelitian	18
3.4.2 Indikator Penelitian.....	18
3.4.2.1 <i>Total Quality Management</i>	18
3.4.2.2 Inovasi Pelayanan.....	21
3.4.2.3 Kualitas Pelayanan	22
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	24
3.6 Metode Analisis Data	25
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	25
3.6.2 Analisis <i>Structural Equation Model</i>	25

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Karakteristik Responden.....	29
4.1.1 Jenis Usaha	29
4.1.2 Umur Perusahaan.....	30
4.1.3 Jumlah Tenaga Kerja	31
4.1.4 Jumlah Modal Perusahaan	32
4.2 Persepsi Perusahaan Jasa terhadap Variabel TQM, Inovasi pelayanan, dan Kualitas pelayanan	33
4.2.1 Variabel Dukungan dari Sistem Informasi Manajemen	34
4.2.2 Variabel Fokus pada Pelanggan	35
4.2.3 Variabel Perbaikan Secara Terus Menerus.....	36
4.2.4 Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	38
4.2.5 Variabel Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi..	39
4.2.6 Variabel Budaya Pelayanan.....	40
4.2.7 Variabel Berbagi Pengetahuan	42
4.2.8 Variabel Proses Inovasi Pelayanan.....	43
4.2.9 Variabel Produk Inovasi Pelayanan.....	44
4.2.10 Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
4.3 Analisis Statistik	47
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Program AMOS.....	48
4.3.2 Uji Kebaikan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	51
4.3.3 Pengujian Hipotesis	54

4.4 Pembahasan	61
4.4.1 Pengaruh Dukungan dari Sistem Manajmen terhadap Proses Inovasi Pelayanan	61
4.4.2 Pengaruh Dukungan dari Sistem Manajmen terhadap Kualitas Pelayanan.....	62
4.4.3 Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	62
4.4.4 Pengaruh Perbaikan Secara Terus Menerus terhadap Proses Inovasi Pelayanan	63
4.4.5 Pengaruh Perbaikan Secara Terus Menerus terhadap Proses Kualitas Pelayanan	63
4.4.6 Pengaruh Perbaikan Secara Terus Menerus terhadap Produk Inovasi Pelayanan	64
4.4.7 Pengaruh <i>Information System Quality</i> terhadap Proses Inovasi Pelayanan.....	65
4.4.8 Pengaruh <i>Information System Quality</i> terhadap Kualitas Pelayanan.....	65
4.4.9 Pengaruh ICT (<i>Information and Communication</i>) usage terhadap Proses Inovasi Pelayanan.....	66
4.4.10 Pengaruh ICT (<i>Information and Communication</i>) usage terhadap Kualitas Pelayanan.....	67
4.4.11 Pengaruh ICT (<i>Information and Communication</i>) usage terhadap Kualitas Pelayanan.....	67

4.4.12 Pengaruh Berbagi Pengetahuan terhadap Proses Inovasi Pelayanan.....	68
4.4.13 Pengaruh Budaya Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Goodnes of Fit Index	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Perusahaan	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tenaga Kerja...	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Modal Perusahaan	32
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Dukungan dari Sistem Informasi Manajemen	34
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Fokus pada Pelanggan	35
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Perbaikan Secara Terus Menerus	37
Tabel 4.8 Penilaian Variabel Kualitas Sistem Informasi	38
Tabel 4.9 Penilaian Variabel Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi	39
Tabel 4.10 Penilaian Variabel Budaya Pelayanan	40
Tabel 4.11 Penilaian Variabel Berbagi Pengatahuan	42
Tabel 4.12 Penilaian Variabel Proses Inovasi Pelayanan	43
Tabel 4.13 Penilaian Variabel Produk Inovasi Pelayanan	44
Tabel 4.14 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Item iem Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i>	52
Tabel 4.17 Hasil Olah Data Penelitian AMOS	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Model Penelitian dengan AMOS 21.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Data Penelitian.....	85
Lampiran 4 Hasil Olah Data SEM	107

