

## DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan .....	i
Sampul Dalam.....	ii
Prasyarat Gelar.....	iii
Persetujuan .....	iv
Penetapan Panitia.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Ringkasan.....	viii
Abstrak.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	12
2.2. Tinjauan Teoritis.....	15
2.2.1. Pengertian Mutu.....	15
2.2.2. Standar Mutu.....	18
2.2.3. Pengendalian Mutu Terpadu (Total Quality Control).....	20
2.2.4. Gugus Kendali Mutu (GKM).....	25
2.2.4.1. Pengertian Gugus Kendali Mutu (GKM) ...	25
2.2.4.2. Ide Dasar Gugus Kendali Mutu (GKM) ....	27
2.2.4.3. Tujuan Gugus Kendali Mutu (GKM) .....	29
2.2.4.4. Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Gugus Kendali Mutu GKM).....	31
2.2.5. Hubungan Antara Gugus Kendali Mutu (GKM) Dengan Produktivitas kerja .....	32
2.2.6. Produktivitas.....	35
2.2.6.1. Pengertian Produktivitas Tenaga Kerja.....	35
2.2.6.2. Metode Pengukuran Produktivitas.....	36
2.2.7. Motivasi.....	37
2.2.7.1. Partisipasi.....	39
2.2.7.2. Komitmen Pimpinan.....	40
2.2.7.3. Pemilihan Sasaran.....	43
2.2.7.4. Kondisi Lingkungan kerja.....	44
2.2.7.5. Informasi Dan Komuniasi.....	45
2.2.7.6. Kemampuan.....	46
2.2.7.7. Pendidikan Dan Latihan.....	47
2.2.7.8. Pengalaman Kerja.....	48

<b>BAB. III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kerangka Konseptual.....	49
3.2. Hipotesis Penelitian.....	51
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	53
4.2. Definisi Operasional Penelitian.....	54
4.3. Sumber Dan Prosedur Pengumpulan Data.....	59
4.3.1. Sumber Data.....	59
4.3.2. Prosedur Pengumpulan Data.....	60
4.4. Populasi Dan Pengambilan Sampel.....	60
4.5. Validitas dan Reliabilitas.....	61
4.5.1. Validitas.....	61
4.5.2. Reliabilitas.....	62
4.6. Model Dan Teknik Analisis.....	63
4.6.1. Model Analisis.....	63
4.6.2. Teknik Analisis.....	65
<b>BAB. V. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
5.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
5.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	67
5.1.2. Struktur Organisasi.....	70
5.1.3. Kegiatan Bongkar dan Muat Peti Kemas.....	76
5.1.4. Aspek Personalia.....	78
5.2. Gambaran Umum Pekerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas.....	80
5.3. Gambaran Statistik Tentang Indikator Dari Masing-Masing Variabel.....	82
5.4. Validitas Dan Realibilitas.....	100
5.4.1. Validitas.....	100
5.4.2. Realibilitas.....	104
5.5. Pengujian Asumsi.....	106
5.5.1. Normalitas.....	106
5.5.2. Linieritas.....	107
5.5.3. Homosedastisitas.....	110
5.6. Pengujian Hipotesis.....	113
5.7. Pengujian Model.....	123
<b>Bab. VI. PEMBAHASAN</b>	
6.1. Pengaruh Faktor Partisipasi (X1), Komitmen Pimpinan (X2), Pemilihan Sasaran (X3), Informasi dan Komuni- kasi (X4), Kondisi Lingkungan Kerja (X5), Terhadap Motivasi Kerja (X8).....	130
6.2. Pengaruh Faktor Pendidikan dan Latihan (X6), Penga- laman Kerja (X7), Terhadap Kemampuan Pengetahuan (X9).....	134

6.3. Pengaruh Faktor Pendidikan dan Latihan (X6), Pengalaman Kerja (X7), Terhadap Kemampuan Keterampilan (X10) .....	135
6.4. Pengaruh Faktor Partisipasi (X1), Komitmen Pimpinan (X2), Pemilihan Sasaran (X3), Informasi dan Komunikasi (X4), Kondisi Lingkungan Kerja (X5), Pendidikan dan Latihan (X6), Pengalaman Kerja (X7), Motivasi Kerja (X8), Kemampuan Pengetahuan (X9), dan Kemampuan Keterampilan (X10), Terhadap Produktivitas Kerja (X11 atau Y) .....	136
6.5. Pengaruh Langsung dan Tak Langsung Antara Variabel Gugus Kendali Mutu Terhadap Produktivitas Pekerja (X11 atau Y) .....	140
6.6. Keterbatasan Penelitian .....	147
<b>BAB.VII. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
7.1. Kesimpulan .....	149
7.2. Saran .....	150
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	152
<b>LAMPIRAN</b> .....	155

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1.1. Jumlah Pekerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas Pada Terminal Pelabuhan Pontianak.....	4
Tabel. 1.2. Kinerja Pelayanan Kapal dan Bongkar Muat Peti Kemas Pada Terminal Pelabuhan Pontianak .....	5
Tabel. 2.1. ISO/TC 176 : Standar-standar Sistem Mutu.....	20
Tabel. 4.1. Daftar Jumlah Populasi.....	61
Tabel. 5.1. Personil PT. (Persero), Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak Menurut Bagian atau Divisi Tahun 2000 .....	79
Tabel. 5.2. Usia Pekerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas Pada Terminal Pelabuhan Pontianak Tahun 2000 .....	80
Tabel. 5.3. Masa Kerja para Pekerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas Pada Terminal Pelabuhan Pontianak, Tahun 2000 .....	81
Tabel. 5.4. Pendidikan Terakhir Para Pekerja Operasional Peti Kemas Pada Terminal Pelabuhan Pontianak Tahun 2000 .....	81
Tabel. 5.5. Distribusi Frekuensi Produktivitas pekerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas Pada Terminal Pelabuhan Pontianak .....	82
Tabel. 5.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Dari Variabel Partisipasi Pekerja .....	84
Tabel. 5.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Variabel Komitmen Pimpinan .....	86
Tabel. 5.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Dari Variabel Pemilihan Sasaran .....	87
Tabel. 5.9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Variabel Kondidi Lingkungan Kerja .....	89
Tabel. 5.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Variabel Informasi dan Komunikasi .....	91
Tabel. 5.11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap indikator-Indikator Variabel Pendidikan dan Latihan .....	93
Tabel. 5.12. Distribusi Frekuensi Jawaan Responden Terhadap Indikator-Indikator Variabel Pengalaman Kerja .....	94
Tabel. 5.13. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Variabel Motivasi Kerja .....	96

Tabel. 5.14.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Variabel Kemampuan Pengetahuan .....	98
Tabel. 5.15.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator Variabel Kemampuan Keterampilan .....	99
Tabel. 5.16.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Butir Dalam Tiap Faktor (Variabel) .....	102
Tabel. 5.17.	Rangkuman Analisis Kesahihan/Validitas Butir (Item) .....	103
Tabel. 5.18.	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	105
Tabel. 5.19.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Normalitas Variabel $X_8 - X_{10}$ dan $X_{11}(Y)$ .....	106
Tabel. 5.20.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Linieritas Antara Variabel Bebas $X_1 - X_5$ Dengan Variabel Terikat $X_8$ .....	107
Tabel. 5.21.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Linieritas Antara Variabel Bebas $X_1 - X_5$ Dengan Variabel Terikat $X_8$ .....	108
Tabel. 5.22.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Linieritas Antara Variabel Bebas $X_6$ dan $X_7$ Dengan Variabel Terikat $X_{10}$ .....	109
Tabel. 5.23.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Linieritas Antara Variabel Bebas $X_1 - X_{10}$ Dengan Variabel Terikat $X_{11}/(Y)$ .....	110
Tabel. 5.24.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Homosedastisitas Antara Variabel Bebas $X_1 - X_5$ Dengan Variabel Terikat $X_8$ .....	111
Tabel. 5.25.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Homosedastisitas Antara Variabel Bebas $X_6$ dan $X_7$ Dengan Variabel Terikat $X_9$ .....	111
Tabel. 5.26.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Homosedastisitas Antara Variabel Bebas $X_6$ dan $X_7$ Dengan Variabel Terikat $X_{10}$ .....	112
Tabel. 5.27.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Homosedastisitas Antara Variabel Bebas $X_1 - X_{10}$ Dengan Variabel Terikat $X_{11}/(Y)$ .....	113
Tabel. 5.28.	Rekapitulasi Koefisien Path (Jalur) dan Pengujiannya, Variabel $X_1 - X_5$ Terhadap $X_8$ .....	114
Tabel. 5.29.	Rekapitulasi Koefisien Path (Jalur) dan Pengujiannya Variabel $X_6 - X_7$ Terhadap $X_9$ .....	116
Tabel. 5.30.	Rekapitulasi Koefisien Path (Jalur) dan Pengujiannya Variabel $X_6 - X_7$ Terhadap $X_{10}$ .....	118
Tabel. 5.31	Rekapitulasi Koefisien Path (Jalur) dan Pengujiannya Variabel $X_1 - X_{10}$ Terhadap $Y$ .....	120
Tabel. 6.1.	Pengaruh langsung dan Tak Langsung Variabel Gugus Kendali Mutu Terhadap Produktivitas Kerja ( $X_{11}$ atau $Y$ ) .....	140

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1. Diagram Kosep Total Quality Control.....	22
Gambar 2.2. Siklus Deming.....	23
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian.....	50
Gambar 3.2. Model Hipotesis Analisis Jalur (Path Analysis).....	52
Gambar 5.1 Bagan Organiasi PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II, Cabang Pontianak .....	72
Gambar 5.2 Model Akhir Analisis Jalur .....	129

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan .....	155
Lampiran 2. Data Butir (Data Hasil Jawaban Responden).....	163
Lampiran 3. Tingkat Produktivitas Pekerja Operasional.....	167
Lampiran 4. Data Faktor (Data Variabel Penelitian) .....	168
Lampiran 5. Uji Validitas.....	171
Lampiran 6. Uji Reliabilitas .....	178
Lampiran 7. Uji Normalitas Sebaran .....	185
Lampiran 8. Uji Linieritas .....	190
Lampiran 9. Uji Homosedastisitas .....	204
Lampiran 10. Analisis Jalur (Path Analysis) .....	212