

**DAFTAR ISI**

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan .....	i
Pernyataan Orisinalitas .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Abstrak .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Skripsi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Konsep Pengukuran Kinerja .....	10
2.1.1. Kinerja Bisnis .....	12
2.1.2. TQM Dan Kinerja .....	14
2.2. Total Quality Management .....	15
2.2.1. Teori Kualitas .....	15
2.2.2. Konsep Total Quality Management .....	19
2.3. Implementasi TQM melalui Quality Award : MBNQA .....	25
2.4. Penelitian Sebelumnya .....	37

2.5. Hipotesis .....	39
2.6. Kerangka Berpikir .....	40
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	41
3.2 Identifikasi Variabel.....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.5 Posedur Pengumpulan Data .....	49
3.6 Populasi dan Sampel .....	49
3.6.1. Populasi .....	49
3.6.2. Sampel.....	50
3.7 Teknik Analisis .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya .....	54
4.1.2 Falsafah, Tujuan dan Nilai .....	56
4.1.3 Struktur Organisasi .....	57
4.2 Analisis Data Partial Least Squeare .....	59
4.2.1 Evaluasi Outer Model .....	59
4.2.1.1 Outer Model Variabel Kepemimpinan .....	59
4.2.1.2 Outer Model Variabel Perencanaan Strategis .....	60
4.2.1.3 Outer Model Variabel Fokus Pelanggan .....	61
4.2.1.4 Outer Model Variabel Pengukuran, Analisi, dan Manajemen Pengetahuan .....	62
4.2.1.5 Outer Model Varabel Fokus Tenaga Kerja .....	63

4.2.1.6 Outer Model Variabel Manajemen Proses .....	64
4.2.1.7 Outer Model Variabel Hasil Bisnis .....	65
4.2.1.8 Outer Model Variabel Kinerja Bisnis .....	66
4.2.3 Diskriminan Validity .....	67
4.2.3.1 Akar AVE .....	69
4.2.3.1 Composite Reability .....	70
4.2.4 Evaluasi Inner Model .....	72
4.2.4.1 Nilai R-Square .....	72
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis .....	72
4.3 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	75
4.3.1 Kriteria MBNQA yang Tidak Terbukti Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Bisnis .....	75
4.3.2 Kriteria MBNQA yang Terbukti Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Bisnis .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran.....	81
Daftar Pustaka .....	83
Lampiran .....	86

## DAFTAR GAMBAR

2.1 MBNQA Framework .....	35
2.2 Daftar Poin Penilaian MBNQA .....	37
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	40
4.1 Struktur Organisasi RSI Jemursari Surabaya .....	58



**DAFTAR TABEL**

4.1 Nilai Outer Model Variabel Kepemimpinan .....	60
4.2 Nilai Outer Model Variabel Perencanaan Strategis .....	61
4.3 Nilai Outer Model Variabel Fokus Pelanggan .....	52
4.4 Nilai Outer Model Variabel Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan .....	63
4.5 Nilai Outer Model Variabel Fokus Tenaga Kerja .....	64
4.6 Nilai Outer Model Variabel Manajemen Proses .....	65
4.7 Nilai Outer Model Variabel Hasil Bisnis .....	66
4.8 Nilai Outer Model Variabel Kinerja Bisnis .....	66
4.9 Nilai Cross Loading .....	68
4.10 Nilai Hasil Pengujian Diskriminan Validity .....	70
4.11 Composite Reability .....	71
4.12 Nilai R-Square .....	72
4.13 Hasil Nilai Koefisien Path dan T-Hitung .....	73