

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Skripsi	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan teori	10
2.1.1. Tinjauan Tentang TQM	10
2.1.1.1. Unsur-Unsur TQM	11
2.1.1.2. Prinsip TQM.....	17
2.1.1.3. Variabel TQM	22

2.1.1.4. Tujuan TQM	28
2.1.1.5. Manfaat TQM	29
2.1.2. Implementasi TQM dalam Organisasi	30
2.1.3. Kinerja.....	32
2.1.3.1. Tujuan Kinerja Perusahaan.....	33
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	34
2.1.4. Kinerja Operasional	35
2.1.5. Hubungan antara TQM dan Kinerja.....	36
2.1.6. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	39
2.2. Penelitian Sebelumnya	41
2.3. <i>Research Question</i>	46
2.5. Kerangka Berpikir.....	48
BAB III : METODE PENELITIAN.....	49
3.1. Pendekatan Penelitian	49
3.2. Jenis dan Sumber Data	50
3.3. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	51
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	52
3.5. Teknik Analisis	53
3.5.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	55
3.5.2. Analisis <i>Importance Performanc Analysis</i> (IPA)	56
3.6. Tahapan Penelitian	62
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Gambaran umum objek penelitian	65

4.1.1. Sejarah perusahaan.....	65
4.1.2. Profil PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.....	66
4.1.3. Logo Perusahaan	70
4.1.4. Visi, Misi dan Nilai PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	77
4.1.4.1. Visi PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.....	70
4.1.4.2. Misi PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	70
4.1.4.3. Nilai PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	72
4.1.4.4. Brand Personality PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.....	72
4.1.5. Organisasi wilayah dan struktur pemegang saham PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	73
4.1.6. Stuktur Organisasi PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	74
4.2. Gambaran khusus objek penelitian PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	75
4.2.1. Model bisnis PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	75
4.2.2. Proses Bisnis PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	79
4.2.3. Kegiatan operasional PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	83
4.2.4. Job description <i>frontliner</i> PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa.....	85
4.2.5. Hari, jam kerja, alamat korespondensi	88

4.3. Kegiatan TQM pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	89
4.4. Data Analisis	96
4.4.1. Sampling dan Distribusi Kuisisioner	96
4.4.2. Demografis responden	97
4.4.2.1. Jenis kelamin responden	97
4.4.2.2. Usia responden	98
4.4.2.3. Status perkawinan	99
4.4.2.4. Masa kerja	99
4.4.2.5. Status kepegawaian	100
4.4.2.6. Tingkat pendidikan terkakhir	101
4.4.3. Analisis pengaruh TQM terhadap kinerja operasional PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	102
4.4.3.1. Uji validitas dan uji reliabilitas	102
4.4.3.2. Analisis IPA	104
4.4.3.3. Tingkat kesesuaian dan diagram kartesius (kuadaran)	104
4.4.3.4. Kuadran matriks Kuadran Matriks TQM Perusahaan terhadap Kinerja <i>Frontliner</i>	108
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Simpulan	112
5.2. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1. : Unsur <i>Total Quality Management</i>	17
Gambar 2.2. : Kerangka Kerja <i>Importance Performance Analysis</i>	41
Gambar 3.1. : Diagram Kartesius	60
Gambar 3.2. : Bagan Tahapan Penelitian	64
Gambar 4.1. : Logo Bank Danamon sebelum 2002	70
Gambar 4.2. : Logo Bank Danamon 2002-2008	70
Gambar 4.3. : Logo Bank Danamon 2008	70
Gambar 4.4. : Organisasi Wilayah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	73
Gambar 4.5. : Struktur Pemegang saham PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	73
Gambar 4.6. : Struktur Organisasi PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	75
Gambar 4.7. : Proses Bisnis BSM	81
Gambar 4.8. : Proses Bisnis Teller	82
Gambar 4.9. : Proses Bisnis Customer Service	82
Gambar 4.10. : Kuadran Matriks TQM Perusahaan terhadap Kinerja <i>Frontliner</i> PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa.	108

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 2.1. : Penelitian Sebelumnya 1	42
Tabel 2.2. : Penelitian Sebelumnya 2	43
Tabel 2.3. : Penelitian Sebelumnya 3	43
Tabel 2.4. : Penelitian Sebelumnya 4	44
Tabel 3.1. : Tabel presentase tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan	57
Tabel 4.1. : Legalitas PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	68
Tabel 4.2. : Klasifikasi Jenis kelamin responden.....	97
Tabel 4.3. : Klasifikasi usia responden	98
Tabel 4.4. : Klasifikasi status perkawinan responden.....	99
Tabel 4.5. : Klasifikasi masa kerja responden.....	99
Tabel 4.6. : Klasifikasi status kepegawaian responden.....	100
Tabel 4.7. : Klasifikasi tingkat pendidikan responden.....	101
Tabel 4.8. : Dimensi TQM pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk, setelah uji validitas dan reliabilitas	103
Tabel 4.9. : Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Harapan Manjemen terhadap implementasi TQM Pada Kinerja <i>Frontliner</i> Bank Danamon Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa	105

Tabel 4.10. : Analisis Tingkat Kesesuaian Keseluruhan Antara
Harapan Manajemen terhadap implementasi
TQM pada Kinerja *frontliner* Bank Danamon
Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa 107

