

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xviii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
BAB 2.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Total Quality Management .....	7
2.1.2 Pengertian dan Konsep Total Quality Management .....	7

2.1.5	Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam perusahaan.....	11
2.2	Kualitas .....	12
2.2.1	Definisi Kualitas .....	12
2.2.2	Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan.....	12
5.1	Kepuasan Konsumen.....	14
5.1.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	14
5.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	14
5.2	Laba.....	15
5.2.1	Pengertian Laba.....	15
5.3	Hubungan Antara Total Quality Management (TQM) dan Laba.....	15
5.4	Penelitian Terdahulu .....	15
5.5	Kerangka Berpikir .....	16
BAB 3	.....	18
METODE PENELITIAN	.....	18
3.1	Jenis Penelitian.....	18
3.2	Desain Penelitian .....	18
3.3	Prosedur Penelitian .....	18
3.3.1	Jenis Data .....	18
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
3.4	Informan Penelitian.....	20
3.5	Teknik Analisis Data.....	22
3.5.1	Reduksi Data .....	22
3.5.2	Penyajian Data .....	22
3.5.3	Pengambilan Kesimpulan .....	23
3.6	Pengujian Data .....	23
3.6.1	Triangulasi Sumber .....	23

3.7	Tahapan Penelitian.....	23
3.7.1	Tahap Pra lapangan.....	23
3.7.2	Tahap lapangan.....	24
3.7.3	Tahap Analisis Data.....	24
3.7.4	Tahap Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	24
3.7.5	Pengumpulan Data.....	24
3.9	Sasaran Utama dari Implementasi Total Quality Management Pada CV Garda Cipta Architecture.....	26
BAB 4.....		27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Gambaran Umum dan Tempat Penelitian.....	27
4.1.1	Sejarah Singkat CV Gharda Cipta Architecture.....	27
4.1.2	Visi Misi dan Motto CV Gharda Cipta Architecture.....	28
4.1.3	Lokasi Perusahaan.....	28
4.1.4	Struktur Organisasi.....	28
4.1.5	Deskripsi Kerja.....	29
4.2	Hasil Penelitian.....	30
4.2.1	Hasil Interview Pegawai dan Konsumen CV Gharda Cipta Architecture terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan.....	30
4.2.2	Implementasi Total Quality Management pada Perusahaan CV Gharda Cipta Architecture.....	39
4.3	Analisa Implementasi <i>Total Quality Management</i> Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan dan Peningkatan Laba Pada Perusahaan CV.Gharda Cipta Architecture.....	44
BAB 5 PENUTUP.....		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....		49
LAMPIRAN.....		51

