

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori Kebutuhan	7
2.1.1 Teori Hierarki Kebutuhan Manusia.....	7
2.1.2 <i>Motivation-Hygiene Theory (Two Factor Theory)</i>	8
2.2 Pengendalian Kualitas, Jaminan Kualitas dan Manajemen Kualitas Terpadu .	9
2.3 Kualitas dalam Jasa Perbankan	11
2.4 <i>Total Quality Management</i>	13
2.4.1 Asumsi dalam <i>Total Quality Management</i>	15
2.4.2 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	16
2.5 Sistem Pengukuran Kinerja.....	18
2.6 Sistem Penghargaan	10
2.7 Kinerja Manajerial	22
2.7.1 Pengertian Kinerja	22
2.7.2 Penilaian Kinerja Manajerial.....	23

2.8 Pengembangan Hipotesis	24
2.9 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODA PENELITIAN.....	28
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Operasionalisasi Variabel	29
3.4 Analisis Data.....	33
3.4.1 Uji Kualitas Data.....	33
3.4.1.1 Uji Reliabilitas.....	33
3.4.1.2 Uji Validitas	34
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.4.2.1 Uji Multikolinearitas	34
3.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.4.2.3 Uji Normalitas	35
3.4.3 Analisis Regresi Berganda	36
3.4.4 Pengujian Hipotesis.....	36
3.4.5 <i>Analysis of Variance</i> (ANOVA).....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data Responden.....	38
4.2 Statistik Deskriptif	40
4.3 Uji Validitas	41
4.4 Uji Reliabilitas	43
4.5 Pengujian Asumsi Klasik.....	43
4.5.1 Uji Normalitas.....	43
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	45
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.6 Pengujian Hipotesis.....	47
4.6.1 Koefisien Determinasi	47
4.6.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	47
4.6.2 Model Penelitian.....	48

4.7 Pembahasan.....	49
4.7.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Manajerial ..	49
4.7.2 Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial .	50
4.7.3 Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial.....	51
4.8 Analisis Tambahan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	55
5.3 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN