

## ISI KANDUNGAN

	<b>HALAMAN</b>
Abstrak	i
Penghargaan	ii
Isi Kandungan	iii
Senarai Lampiran	vii
<b>BAB SATU</b>	
<b>PENGENALAN KEPADA KAJIAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Definisi Konsep Keberkesanan	6
1.4 Definisi Kualiti, Pengurusan Kualiti Menyeluruh ( TQM ) Dan Kualiti Perkhidmatan	7
1.4.1 Definisi Kualiti Dari Segi Bahasa Dan Pakar Kualiti Antarabangsa	7
1.4.2 Definisi Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	9
1.4.3 Defisini Perkhidmatan dan Kualiti Perkhidmatan	11
1.5 Objektif Kajian	14
1.6 Kepentingan Kajian	14
1.7 Skop Kajian	15
1.8 Penyusunan Bab	16
<b>BAB DUA</b>	
<b>LATAR BELAKANG TQM</b>	
2.1 Pengenalan	18
2.2 Sejarah Perkembangan TQM	18

2.3	Ciri-ciri TQM	21
2.3.1	Mengutamakan Pelanggan	21
2.3.2	Penambahbaikan Berterusan	22
2.3.3	Penglibatan Semua Kakitangan	25
2.4	Prinsip-prinsip yang menyokong kejayaan TQM	26
2.4.1	Sokongan Pengurusan Atasan	26
2.4.2	Perancangan Strategik Kualiti	28
2.4.3	Latihan Dan Pengiktirafan	30
2.4.4	Kerja Berpasukan	31
2.4.5	Pengukuran Prestasi	33
2.4.6	Kepastian Kualiti	35
2.5	Hubungan TQM Dengan Sumber Manusia	36

**BAB TIGA**  
**KAJIAN LEPAS DAN KAEDAH PENYELIDIKAN**

3.1	Pengenalan	40
3.2	Kajian Lepas	41
3.3	Kaedah Penyelidikan	48
3.3.1	Pengumpulan Data	48
3.3.2	Persampelan Dan Soalselidik	49
3.3.3	Pengukuran Data	53

**BAB EMPAT**  
**KAJIAN KES**

4.1	Pengenalan	58
4.2	Jenis Perkhidmatan Tabung Haji	60
4.3	Organisasi Pentadbiran Tabung Haji	61
4.4	TQM di Tabung Haji	63
4.4.1	Mewujudkan Struktur Pengurusan Kualiti Tabung Haji	66
4.4.2	Mewujudkan Cawangan Kualiti	66
4.4.3	Menggubal Misi Koperat Tabung Haji	67

4.4.4	Mewujudkan Dasar Kualiti Tabung Haji	68
4.4.5	Menggubal Nilai Dan Etika Kerja Tabung Haji	68
4.4.6	Menggubal Piagam Pelanggan	69
4.5	Program-program Kualiti Di Bawah TQM	69
4.5.1	Amalan 5S	70
4.5.2	Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja	71
4.5.3	Benchmarking	73
4.5.4	ISO 9000	73
4.5.5	Kursus Khas TQM	74
4.5.6	Anugerah Kualiti	75
4.5.7	Ceramah Kualiti	76
4.5.8	Minggu Kualiti	76
4.6	Program Pengawalan Kualiti Di Tabung Haji	77
<b>BAB LIMA</b>		
<b>ANALISIS DATA</b>		
5.1	Pengenalan	79
5.2	Profail Pelanggan Tabung Haji	80
5.3	Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Tabung Haji	85
5.4	Analisi Perkaitan Antara Latar Belakang Pelanggan Tabung Haji Dengan Persepsi Mereka Terhadap Kualiti Perkhidmatan Tabung Haji	93
5.5	Profail Kakitangan Tabung Haji	98
5.6	Analisis Kualiti Perkhidmatan Kakitangan Tabung Haji	101
5.6.1	Tingkat Mutu Kerja Kakitangan Tabung Haji	102
5.6.2	Kepuasan Kakitangan Tabung Haji Terhadap Majikan	107
5.7	Analisis Perkaitan Antara Latar Belakang Kakitangan Tabung Haji Dengan Tingkat Mutu Kerja Dan Kepuasan Mereka Terhadap Majikan	109
5.8	Keberkesanan Program TQM Di Tabung Haji	113
5.8.1	Persepsi Pelanggan	114
5.8.2	Prestasi Kakitangan Tabung Haji	117

**BAB ENAM**  
**RUMUSAN DAN CADANGAN**

6.1	Pengenalan	121
6.2	Rumusan	121
6.3	Cadangan	127
6.4	Kajian Di Masa Hadapan	129
6.5	Penutup	130

**BIBLIOGRAFI**

**LAMPIRAN**

## **SENARAI LAMPIRAN**

- Lampiran A - Carta Organisasi Tabung Haji
- Lampiran B - Carta Program TQM Di TH
- Lampiran C1 - Borang Soalselidik Pelanggan TH
- Lampiran C2 - Borang Soalselidik Kakitangan TH