BAB	ISI KANDUNGAN	M/S

Penghargaan		i
Abstrak		ii
Kandungan		iii
Senarai Jadual		viii
Senarai Rajah		x
1	**PENGENALAN**	
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Organisasi	4
	1.3 Permasalahan Yang hendak DiKaji	7
	1.4 Objektif Kajian	9
	1.5 Persoalan-Persoalan Kajian	10
	1.6 Skop Kajian	11
	1.7 Kepentingan Kajian	12
	1.8 Batasan Kajian	13
	1.9 Model Kajian	13
2	**Sorotan Literatur**	
	2.1 Latar Belakang TQM	15
	2.2 Konsep TQM	16
	2.3 Pengertian Dan Definisi TQM	17
	2.4 Ciri-Ciri Kualiti Kepimpinan	27
	2.5 Model-Model Kajian TQM	30
	2.6 Rumusan	39

3 Rekabentuk Kajian

3.1 Sumber Maklumat 41
3.2 Teknik Pengumpulan Data 43
3.3 Item-Item Soalan Kajian 46
3.4 Skala Pengukuran 48
3.5 Analisis Data 50
3.6 Ujian Kebolehkepercayaan 50
3.7 Alat Statistik 51

4 Analisis Data Dan Dapatan Kajian

4.1 Pendahuluan 53
4.2 Profil Umum Responden 53
4.2.1 Taburan Responden Mengikut Jantina
4.2.2 Taburan Responden Mengikut Umur
4.2.3 Taburan Responden Mengikut Ras
4.2.4 Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan
4.2.5 Taburan Responden Mengikut Kelayakan Akademik
4.2.6 Taburan Responden Mengikut Kumpulan Jawatan
4.2.7 Taburan Responden Mengikut Tempoh Pengalaman
4.2.8 Taburan Responden Mengikut Pengalaman Menghadiri Kursus TQM
4.3 Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 62
4.3.1 Dapatan Kajian
4.3.2 Kesimpulan
4.4 Perkaitan Antara Kumpulan Jawatan Yang Disandang Oleh Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 65
4.4.1 Dapatan Kajian
4.4.2 Kesimpulan

4.5 Perkaiatn Antara Pengalaman Berkhidmat Oleh Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 69

4.5.1 Dapatan Kajian

4.5.2 Kesimpulan

4.6 Perkaiatn Antara Pengalaman Menghadiri Kursus Oleh Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 73

4.6.1 Dapatan Kajian

4.6.2 Kesimpulan

4.7 Perkaiatn Antara Jantina Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 76

4.7.1 Dapatan Kajian

4.7.2 Kesimpulan

4.8 Perkaiatn Antara Umur Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 78

4.8.1 Dapatan Kajian

4.8.2 Kesimpulan

4.9 Perkaiatn Antara Taraf Perkahwinan Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 82

4.9.1 Dapatan Kajian

4.9.2 Kesimpulan

4.10 Perkaiatn Antara Ras Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 86

4.10.1 Dapatan Kajian

4.10.2 Kesimpulan

4.11 Perkaiatn Antara Kelayakan Akademik Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh 89

4.11.1 Dapatan Kajian

4.11.2 Kesimpulan

4.12 Rumusan *93*

5 *Rumusan Dan Cadangan*

5.1 Pendahuluan *96*
5.2 Rumusan *96*
5.2.1 Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh *96*
5.2.2 Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh *97*
5.2.3 Persepsi Kakitangan di DBKL berbeza mengikut Kumpulan jawatan yang mereka sandang *98*
5.2.4 Persepsi Kakitangan di DBKL berbeza mengikut Tempoh pengalaman mereka berkhidmat *99*
5.2.5 Persepsi kakitangan di DBKL berbeza mengikut Pengalaman mereka menghadiri kursus TQM *100*
5.2.6 Persepsi Kakitangan di DBKL berbeza mengikut Jantina mereka *100*
5.2.7 Persepsi Kakitangan di DBKL berbeza mengikut Umur mereka *100*
5.2.8 Persepsi Kakitangan di DBKL berbeza mengikut Taraf perkahwinan mereka *101*
5.2.9 Persepsi Kakitangn di DBKL berbeza mengikut Ras mereka *102*
5.2.10 Persepsi Kakitangan di DBKL berbeza mengikut kelayakan akademik mereka *103*

5.3 Cadangan
5.3.1 Pengukuhan dalam kepimpinan kualiti *104*
5.3.2 Latihan dan pendidikan *105*
5.3.3 Kerja pasukan untuk kualiti *107*
5.3.4 Peningkatan kualiti perkhidmatan kepada Pelanggan *110*
5.3.5 Khidmat nasihat dan pendidikan kualiti *112*

5.3.6	*Komunikasi*	*114*
5.3.7	*Sambutan Hari Kualiti*	*115*
5.3.8	*Penutup*	*115*

Bibliografi

Lampiran

Soal Selidik

Surat Kebenaran

SENARAI JADUAL

Bil.	*Jadual*	*Muka Surat*
1	*Senarai Nama Jabatan dan Bilangan Responden*	*43*
2	*Taburan Item Soal Selidik (Pembolehubah Tidak Bersandar)*	*46*
3	*Taburan Item Soal Selidik (Pembolehubah Bersandar)*	*48*
4	*Penggunaan Alat Statistik*	*52*
5	*Taburan Responden Mengikut Jantina*	*54*
6	*Taburan Responden Mengikut Umur*	*55*
7	*Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan*	*56*
8	*Taburan Responden Mengikut Ras*	*57*
9	*Taburan Responden Mengikut Kelayakan Akademik*	*58*
10	*Taburan Responden Mengikut Kumpulan Jawatan*	*59*
11	*Taburan Responden Mengikut Tempoh Pengalaman Berkhidmat*	*60*
12	*Taburan Responden Mengikut Pengalaman Menghadiri Kursus*	*61*
13	*Purata Min Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan*	*63*
14	*Ujian ANOVA Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Kumpulan Jawatan Oleh Responden*	*67*
15	*Min Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Kumpulan Jawatan Oleh Responden*	*68*
16	*Ujian ANOVA untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Tempoh Pengalaman Berkhidmat Oleh Responden*	*71*
17	*Min Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Tempoh Pengalaman Berkhidmat Oleh Responden*	*72*

18	*Ujian-t Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Pengalaman Menghadiri Kursus TQM oleh Responden*	*74*
19	*Ujian-t Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Jantina Responden*	*77*
20	*Ujian ANOVA Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Umur Responden*	*79*
21	*Min Untuk Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Umur Responden*	*80*
22	*Ujian ANOVA Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Taraf Perkahwinan Responden*	*83*
23	*Min Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Taraf Perkahwinan Responden*	*84*
24	*Ujian ANOVA Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Ras Responden*	*87*
25	*Min Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Ras Responden*	*88*
26	*Ujian ANOVA Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Kelayakan Akademik Responden*	*91*
27	*Min Untuk Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Kelayakan Akademik Responden*	*92*
28	*Rumusan Keputusan Soalan-Soalan Kajian*	*95*

SENARAI RAJAH

Bil.	*Rajah*	*Muka Surat*
1.	*Model Kajian Sokongan Pengurusan Atasan*	*14*
2.	*Konsep TQM*	*16*
3.	*Model TQM John S. Oakland*	*30*
4.	*Model TQM John Blake More*	*33*
5.	*Model Pengurusan Kualiti John Edge*	*35*
6.	*Model TQM Northern Ireland Quality Centre*	*36*
7.	*Model TQM Perkhidmatan Awam Malaysia*	*38*
8.	*Carta Organisasi Dewan Bandaraya Kuala Lumpur*	*45*