

## DAFTAR ISI

|  | Halaman   |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                    | i         |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                | ii        |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii       |
| ABSTRAK .....                          | iv        |
| HALAMAN MOTTO .....                    | v         |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....              | vi        |
| KATA PENGANTAR .....                   | vii       |
| DAFTAR ISI.....                        | x         |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xii       |
| DAFTAR TABEL.....                      | xiii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                   | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah.....         | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....               | 8         |
| C. Tujuan Penelitian .....             | 8         |
| D. Manfaat Penelitian .....            | 9         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>    | <b>10</b> |
| A. Total Quality Management (TQM)..... | 10        |
| B. Prinsip – prinsip dalam TQM.....    | 11        |
| C. Unsur – unsur dalam TQM .....       | 12        |
| D. Indikator TQM .....                 | 15        |
| E. Kinerja.....                        | 15        |
| F. Kinerja Kualitas .....              | 16        |
| G. Kinerja Bisnis.....                 | 18        |
| H. Kinerja Organisasi.....             | 19        |

|  |           |
|--|-----------|
| I. Penelitian Terdahulu .....                      | 20        |
| J. Kerangka Pemikiran.....                         | 23        |
| K. Hipotesis.....                                  | 25        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>26</b> |
| A. Rancangan Penelitian.....                       | 26        |
| B. Objek Penelitian.....                           | 26        |
| C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sempel .....    | 26        |
| 1. Populasi.....                                   | 26        |
| 2. Sampel dan Teknik Sampling .....                | 27        |
| D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....         | 27        |
| E. Klasifikasi Variabel Penelitian.....            | 28        |
| 1. Variabel Bebas .....                            | 28        |
| 2. Variabel Terikat .....                          | 29        |
| F. Definisi Operasional Variabel.....              | 29        |
| 1. Variabel Independen .....                       | 29        |
| 2. Variabel Dependen.....                          | 30        |
| G. Skala Pengukuran Variabel .....                 | 32        |
| H. Uji Instrumen .....                             | 33        |
| 1. Uji Validitas .....                             | 33        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                          | 36        |
| I. Metode Analisis Data.....                       | 37        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                       | 37        |
| 2. Analisis Kuantitatif .....                      | 37        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>41</b> |
| A. Deskripsi Hasil Penelitian .....                | 41        |
| 1. Karakteristik Responden.....                    | 41        |
| B. Analisis Kuantitatif .....                      | 45        |
| 1. Analisis Regresi Sederhana.....                 | 45        |
| 2. Uji Hipotesis.....                              | 48        |
| C. Pembahasan.....                                 | 51        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            | <b>54</b> |
| A. Kesimpulan .....                                | 54        |
| B. Saran.....                                      | 54        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>55</b> |
|-----------------------------|-----------|

**DAFTAR GAMBAR**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 23 |
|------------------------------------|----|

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| TABEL 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....                             | 21 |
| TABEL 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel TQM (X).....                       | 34 |
| TABEL 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Kualitas ( $Y_1$ ).....    | 35 |
| TABEL 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Bisnis ( $Y_2$ ) .....     | 35 |
| TABEL 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi ( $Y_3$ ) ..... | 35 |
| TABEL 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                    | 36 |
| TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Nama UKM .....              | 41 |
| TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Beroperasi.....        | 43 |
| TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangkauan Pasar.....        | 43 |
| TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan .....       | 44 |
| TABEL 4.5 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....                          | 45 |
| TABEL 4.6 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....                          | 46 |
| TABEL 4.7 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....                          | 47 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 : Kuesioner.....                           | 58      |
| Lampiran 2 : Tabulasi Data.....                       | 64      |
| Lampiran 3 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... | 70      |
| Lampiran 4 :Karakteristik Responden .....             | 88      |
| Lampiran 5 :Hasil Regresi Sederhana.....              | 96      |