

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
 <b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Hubungan Antar Variabel.....	22
D. Kerangka Konseptual.....	22
E. Hipotesis Penelitian.....	25

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A . Jenis Penelitian.....	26
B. Objek Penelitian.....	26
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Jenis Data Penelitian.....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	29
F. Definisi Operasional Variabel.....	30
G. Skala Pengukuran Variabel.....	33
H. Uji Instrumen Penelitian.....	34
I. Teknik Analisis Data.....	38

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan.....	49

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A . Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	24
------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	21
3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Praktik TQM (X).....	35
3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Kualitas (Z1).....	36
3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Inovasi (Z2).....	36
3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasional (Y).....	36
3.5 Hasil Uji Reabilitas.....	38
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	42
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	43
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan.....	44
4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	45
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	45
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46