

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. TQM (<i>Total Quality Management</i>)	10
2. Kinerja Organisasi.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis	19

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	20
B. Polulasi.....	20
C. Jenis Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	21
D. Klasifikasi Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional Variabel.....	22
F. Skala Pengukuran.....	26
G. Teknik Analisis Data.....	27
H. Uji Instrumen	28
I. Uji Hipotesis	31

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	33
1. Analisis Deskriptif Responden.....	33
2. Deskripsi Tanggan Responden Terhadap Variabel Penelitian	37
3. Pengujian Hipotesis.....	49
B. Pembahasan.....	55

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	65
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia UKM	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengelola...	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.6 Interval Penilaian Responden.....	37
Tabel 4.7 Distribusi Penilaian Tentang Kepemimpinan	37
Tabel 4.8 Distribusi Penilaian Tentang Manajemen Karyawan.....	39
Tabel 4.9 Distribusi Penilaian Tentang Fokus Pelanggan	41
Tabel 4.10 Distribusi Penilaian Tentang Manajemen Proses.....	42
Tabel 4.11 Distribusi Penilaian Tentang Informasi dan Analisis	44
Tabel 4.12 Distribusi Penilaian Tentang Perencanaan Strategis.....	46
Tabel 4.13 Distribusi Penilaian Tentang Kinerja Organisasional	47
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Liner Berganda.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
------------------------------------	----

LAMPIRAN

A. Lampiran 1 (Surat Penelitian UKM).....	67
B. Lampiran 2 (Daftar UKM <i>Screen Printing</i>).....	69
C. Lampiran 3 (Kuesioner Penelitian)	71
D. Lampiran 4 (Hasil Tabulasi Data).....	77
E. Lampiran 5 (Uji Validitas).....	79
F. Lampiran 6 (Uji Reliabilitass).....	85
G. Lampiran 7 (Deskripsi Responden)	90
H. Lampiran 8 (Regresi Linier Berganda)	94