

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Moto	iv
Halaman Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. UKM	10
2. TQM.....	11
3. Karakteristik TQM.....	11
4. Indikator TQM.....	15
a. Kepemimpinan.....	15
b. Perencanaan Strategis	16
c. Fokus Pelanggan.....	16
d. Informasi dan Analisis	17
e. Manajemen SDM.....	17

f. Manajemen Proses	18
g. Manajemen Pemasok	18
5. Keunggulan Bersaing	19
a. Harga	20
b. <i>Delivery Dependability</i>	21
c. Inovasi Produk	21
d. <i>Time to Market</i>	22
6. Kinerja	22
a. Penjualan	23
b. Pangsa Pasar	24
c. ROI	24
d. Produktifitas Karyawan	25
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Obyek Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	31
E. Variabel-Variabel Penelitian.....	31
F. Definisi Operasional Variabel.....	32
1. TQM.....	33
2. Keunggulan Bersaing.....	33
3. Kinerja	34
G. Skala Pengukuran Variabel.....	34
H. Uji Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
I. Teknik Analisis Data.....	38
1. Analisis Deskriptif.....	38
2. Analisis Kualitatif.....	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Analisis Deskriptif	
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	43
2. Karakteristik Responden.....	43
3. Deskripsi Tanggapan Responden.....	46

B. Analisis Kuantitatif.....	50
1. Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Praktik TQM Terhadap Kinerja	50
a. Konstanta (a).....	51
b. Koefisien regresi	51
2. Uji model regresi dan R^2 dengan uji F dan uji koefisien regresi dengan uji t.....	51
a. Uji model regresi dan R^2 dengan uji F	51
b. Uji koefisien regresi dengan uji t.....	51
3. Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Praktik TQM Terhadap Keunggulan Bersaing	52
a. Konstanta (a).....	53
b. Koefisien regresi	53
4. Uji model regresi dan R^2 dengan uji F dan uji koefisien Regresi dengan uji t	53
a. Uji model regresi dan R^2 dengan uji F	53
b. Uji koefisien regresi dengan uji t.....	53
5. Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja	54
c. Konstanta (a).....	55
d. Koefisien regresi	55
6. Uji model regresi dan R^2 dengan uji F dan uji koefisien Regresi dengan uji t	55
c. Uji model regresi dan R^2 dengan uji F	55
d. Uji koefisien regresi dengan uji t.....	55
C. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	56
D. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	: Interval Penilaian Jawaban Responden	35
Tabel 3.2	: Hasil Uji Validitas	36
Tabel 3.3	: Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia UKM	43
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	44
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Kegiatan Ekspor	45
Tabel 4.5	: Presepsi Responden Variabel TQM	46
Tabel 4.6	: Presepsi Responden Variabel Keunggulan Bersaing	48
Tabel 4.7	: Presepsi Responden Variabel Kinerja	49
Tabel 4.8	: Hasil Regresi Sederhana Pengaruh TQM Terhadap Kinerja	50
Tabel 4.9	: Hasil Regresi Sederhana Pengaruh TQM Terhadap Keunggulan Bersaing	52
Tabel 4.10	: Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja	54
Tabel 4.11	: Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.2 : Koefisien Analisis Jalur	40
Gambar 4.1 : Analisis Jalur	56

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	68
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Karakteristik Responden	74
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban 57 Responden	75
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reabilitas	76
Lampiran 5 : Deskripsi Responden	93
Lampiran 6 : Deskripsi Variabel	95
Lampiran 7 : Hasil Analisis Regresi Sederhana	98
Lampiran 8 : Hasil Analisis Jalur	101
Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian.....	102