

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Penelitian.....	40
D. Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Rancangan Penelitian.....	42
B. Objek Penelitian.....	42
C. Populasi.....	42
D. Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel.....	43
E. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	43
F. Jenis Data Penelitian.....	48
G. Metode Pengumpulan Data.....	49
H. Skala Pengukuran Variabel.....	49
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
J. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Analisis Deskriptif.....	56
B. Analisis Data.....	66
C. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
3.1 Hasil Uji Validitas item-item Variabel.....	51
3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.1 Tabel Lama Usaha Responden.....	56
4.2 Distribusi Penelitian Tentang Kepemimpinan.....	57
4.3 Distribusi Penelitian Tentang Manajemen Proses.....	59
4.4 Distribusi Penelitian Tentang Fokus Pelanggan.....	60
4.5 Distribusi Penelitian Tentang Manajemen Karyawan.....	61
4.6 Distribusi Penelitian Tentang Kualitas dan Komunikasi.....	64
4.7 Distribusi Penelitian Tentang Tentang Hubungan Pemasok.....	63
4.8 Distribusi Penelitian Tentang Penggunaan Alat dan Teknik.....	64
4.9 Distribusi Penelitian Tentang Kinerja Organisasional.....	65
4.10 Hasil Koefisien Regresi Metode OLS.....	66

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Penelitian.....	40
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Daftar Sampel.....	93
Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	95
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi	107
Lampiran 6 : Distribusi Penilaian Variabel.....	109
Lampiran 7 : Surat Keterangan Penelitian.....	111