

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Definisi <i>Total Quality Management</i>	12
2. Prinsip Total Quality Managemnet	13
3. Elemen pendukung TQM	15
a. Kepemimpinan.....	15
b. Pengetahuan dan manajemen proses	17
c. Pelatihan	18
d. Manajemen mutu pemasok.....	19
e. Fokus pelanggan	20
f. Perencanaan kualitas strategis.....	23
g. Definisi Kinerja Operasional.....	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Konseptual	27
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Rencana Penelitian.....	29
B. Objek Penelitian.....	29

C. Populasi	29
D. Jenis Data Penelitian	30
E. Prosedur Pengambilan Data.....	31
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	31
G. Definisi Operasional Variabel	32
1. Variabel Independen	32
2. Variabel Dependen.....	35
3. Pengukuran Variabel.....	35
H. Uji Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
J. Teknik Analisis Data	39
1. Analisis Deskriptif	39
2. Analisis Kuantitatif	40
a) Analisis Regresi Berganda	40
b) Analisis model	41
c) Uji F	41
d) Koefisien determinasi.....	42
e) Uji Hipotesis	42
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum.....	43
B. Analisis Deskripsi Variabel	46
C. Analisis Kuantitatif	50
1. Interpretasi Persamaan Regresi	51
2. Uji Hipotesis	53
a) Uji Model Regresi dan Adjusted R^2 dengan Uji F	53
b) Koefisien Determinasi yang Disesuaikan	54
c) Uji Koefisien Regresi dengan Uji t.....	54
D. Pembahasan.....	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Hasil Pengukuran variabel.....	36
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	37
Table 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	39
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Usia UKM	43
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan lama melakukan ekspor.....	44
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Kepemimpinan	45
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Pengetahuan dan Proses Manajemen	46
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Pelatihan	47
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Manajemen Kualitas Pasokan	47
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Fokus Pelanggan	48
Tabel 4.8 Penilaian Variabel Perencanaan Kualitas Strategis	49
Tabel 4.9 Penilaian Variabel Kinerja Operasional.....	50
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikiran.....	27
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2: Uji validitas dan Reliabilitas	70
Lampiran 3: Rekapitulasi Data Jawaban Responden.....	78
Lampiran 4: Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	80
Lampiran 5: Frekuensi Variabel	82
Lampiran 6: Hasil Analisis Regresi dan Uji Hipotesis	83