

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Literatur .....	8
2.1.1 <i>Value Chain</i> .....	8
A. Fokus Kepada Pelanggan ( <i>Customer Focus</i> ).....	9
B. <i>Research &amp; Development Management (R&amp;D</i> .....	
<i>Management)</i> .....	12
C. <i>Process Management</i> .....	14
D. <i>Supplier Management</i> .....	15
2.1.2 <i>Product Quality</i> .....	18
2.1.3 <i>Product Innovation</i> .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Jenis Data dan Sumber Data .....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Populasi .....	26
3.5 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	29
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30

3.8.1	Uji Validitas .....	30
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.9	Teknik Analisis Data .....	32
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	32
3.9.2	Analisis Regresi Berganda.....	32
3.10	Uji Hipotesis .....	34
3.10.1	Uji Statistik t .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	35
4.2	Analisis Deskriptif .....	36
4.2.1	Karakteristik UKM .....	36
4.3	Analisis Kuantitatif dengan Regresi Berganda.....	37
4.4	Uji Hipotesis .....	40
4.4.1	Uji t .....	40
4.5	Pembahasan .....	42
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>46</b>
5.1	Kesimpulan .....	46
5.2	Saran .....	47
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	22
Tabel 3.1 Uji Validitas .....	30
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	35
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Beroperasi UKM .....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Berganda Model 1.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Berganda Model 2.....	39

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	23
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Sampel Penelian
2. Data Kuesioner
  - a. *Customer Focus* (FC)
  - b. *R&D Management* (RDM)
  - c. *Process Management* (PM)
  - d. *Supplier Management* (SM)
  - e. *Product Quality* (PQ)
  - f. *Product Innovation* (PI)
3. Uji Validitas
  - a. *Customer Focus* (FC)
  - b. *R&D Management* (RDM)
  - c. *Process Management* (PM)
  - d. *Supplier Management* (SM)
  - e. *Product Quality* (PQ)
  - f. *Product Innovation* (PI)
4. Uji Reliabilitas
  - a. *Customer Focus* (FC)
  - b. *R&D Management* (RDM)
  - c. *Process Management* (PM)
  - d. *Supplier Management* (SM)
  - e. *Product Quality* (PQ)
  - f. *Product Innovation* (PI)
5. Analisis Deskriptif
6. Analisis Regresi Berganda dan Uji t
  - a. Uji Regresi Berganda dan Uji t Model 1
  - b. Uji Regresi Berganda dan Uji t Model 2