

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kinerja Organisasi	13
a. Pengertian Kinerja Organisasi	13
b. Dimensi Kinerja Organisasi	14
c. Indikator Kinerja Organisasi	15
2. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	18
a. Kepemimpinan	19
b. Kepuasan dan Hubungan Pelanggan.....	21

c. Fokus Sumber Daya Manusia.....	23
d. Perencanaan dan Pengembangan Strategi.....	25
e. Manajemen Kualitas Pemasok	27
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Hubungan Antar Variabel.....	32
D. Kerangka Berpikir dan Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Subjek Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
D. Data yang Diperlukan.....	43
1. Jenis Data	43
2. Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Variabel-Variabel Penelitian.....	45
1. Variabel Independen.....	45
2. Variabel Dependen	49
G. Uji Instrumen	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
H. Teknik Analisis Data	54
1. Analisis Regresi Berganda	54
2. Kriteria Pengujian Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Hasil Penelitian	60
1. Analisis Deskriptif.....	60
2. Analisis Kuantitatif.....	61

B. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan.....	91
C. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	40
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	63
Tabel 4.2 Karakteristik UKM Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	65
Tabel 4.4 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	68
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	70
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Detreminasi (R^2).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	41
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian.....	107
Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas.....	115
Lampiran 4 Data Responden	125
Lampiran 5 Hasil Regresi Linear Berganda	128
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	131