

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 Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Manfaat Penelitian | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 17 |
| A. Landasan Teori..... | 17 |
| 1. Kualitas..... | 17 |
| 2. <i>Total Quality Management</i> | 18 |
| 3. Kinerja Organisasional | 30 |
| 4. UKM..... | 32 |
| B. Penelitian Terdahulu | 33 |
| C. Kerangka Berfikir..... | 35 |
| D. Hipotesis Penelitian..... | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 38 |
| A. Rancangan Penelitian | 38 |
| B. Populasi..... | 38 |
| C. Sampel dan Teknik Sampling | 39 |

| | |
|---|-----------|
| D. Jenis Variabel Penelitian | 40 |
| 1. Variabel Independen..... | 40 |
| 2. Variabel Dependen | 40 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 40 |
| F. Jenis Data Penelitian | 44 |
| G. Prosedur Pengambilan Data | 44 |
| H. Uji Instrumen..... | 46 |
| 1. Uji Validitas | 46 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 47 |
| I. Teknik Analisis Data..... | 48 |
| 1. Analisis Deskriptif..... | 48 |
| 2. Analisis Kuantitatif..... | 49 |
| J. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 54 |
| A. Objek Penelitian..... | 54 |
| B. Karakteristik UKM..... | 55 |
| 1. Usia UKM Gerabah..... | 55 |
| 2. Jangkauan Ekspor..... | 56 |
| 3. Jumlah Pekerja | 56 |
| 4. TQM yang Diterapkan..... | 57 |
| C. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis | 58 |
| 1. Hasil Regresi Berganda Hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, H6..... | 59 |
| 2. Uji Hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, H6 | 61 |
| 3. Hasil Regresi Berganda Hipotesis H7, H8, H9, H10, H11, H12..... | 64 |
| 4. Uji Hipotesis H7, H8, H9, H10, H11, H12 | 66 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 68 |
| 1. Pengaruh Praktik TQM terhadap Hasil Kepuasan | 68 |
| 2. Pengaruh Kepemimpinan Organisasional terhadap Hasil Kepuasan | 69 |
| 3. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Hasil Kepuasan..... | 71 |
| 4. Pengaruh Hubungan Pelanggan terhadap Hasil Kepuasan..... | 72 |
| 5. Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan Strategi terhadap Hasil Kepuasan..... | 74 |

| | |
|---|-----------|
| 6. Pengaruh Manajemen Pemasok terhadap Hasil Kepuasan..... | 75 |
| 7. Pengaruh Praktik TQM terhadap Hasil Bisnis | 77 |
| 8. Pengaruh Kepemimpinan Organisasional terhadap Hasil Bisnis | 77 |
| 9. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Hasil Bisnis | 79 |
| 10. Pengaruh Hubungan Pelanggan terhadap Hasil Bisnis..... | 81 |
| 11. Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan Strategi terhadap Hasil Bisnis. | 82 |
| 12. Pengaruh Manajemen Pemasok terhadap Hasil Bisnis..... | 83 |
| BAB V PENUTUP | 86 |
| A. Kesimpulan | 86 |
| B. Keterbatasan..... | 88 |
| C. Saran..... | 89 |
| 1. Untuk UKM Kerajinan Gerabah | 89 |
| 2. Untuk Peneliti Selanjutnya | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang | 33 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel..... | 41 |
| Tabel 3. 2 Kategorisasi Variabel..... | 45 |
| Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Item Variabel..... | 46 |
| Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Item Variabel..... | 48 |
| Tabel 4. 1 Rincian Kuesioner Penelitian..... | 54 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia UKM | 55 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik UKM Berdasarkan Jangkauan Ekspor | 56 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik UKM Berdasarkan Jumlah Pekerja..... | 56 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik UKM Berdasarkan TQM yang Diterapkan | 57 |
| Tabel 4. 6 Hasil Ringkasan Hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, H6..... | 59 |
| Tabel 4. 7 Hasil Ringkasan Hipotesis H7, H8, H9, H10, H11, H12..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 PerkembanganUKM di Kabupaten Bantul..... | 8 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 36 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN | 95 |
| LAMPIRAN 2 TABULASI DATA 30 RESPONDEN | 103 |
| LAMPIRAN 3 TABULASI DATA 95 RESPONDEN | 106 |
| LAMPIRAN 4 VALIDITAS DAN RELIABILITAS | 111 |
| LAMPIRAN 5 ANALISIS DESKRIPTIF | 120 |
| LAMPIRAN 6 HASIL REGRESI BERGANDA | 129 |
| LAMPIRAN 7 SURAT IZIN PENELITIAN | 132 |