

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</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>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>

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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>54</b>
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.....	73
6.	Pengaruh Manajemen Pemasok terhadap Hasil Kepuasan.....	75
7.	Pengaruh Praktik TQM terhadap Hasil Bisnis.....	76
8.	Pengaruh Kepemimpinan Organisasional terhadap Hasil Bisnis.....	78
9.	Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Hasil Bisnis.....	79
10.	Pengaruh Hubungan Pelanggan terhadap Hasil Bisnis.....	80
11.	Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan Strategi terhadap Hasil Bisnis.....	82
12.	Pengaruh Manajemen Pemasok terhadap Hasil Bisnis.....	83
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
A.	Kesimpulan.....	86
B.	Keterbatasan.....	88
C.	Saran.....	89
1.	Untuk UKM Kerajinan Gerabah.....	89
2.	Untuk Peneliti Selanjutnya.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>91</b>