

## DAFTAR ISI

<b><u>HALAMAN PENGESAHAN</u></b> .....	<b>1</b>
<b><u>BAB I</u></b> .....	<b>5</b>
<b><u>PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>5</b>
<b>A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN</b> .....	<b>5</b>
<b>TABEL</b> .....	<b>10</b>
<b>TABEL 1.2 DATA PRODUKSI CACAT SENTRA KERAJINAN DI KABUPATEN BANTUL ....</b>	<b>11</b>
<b>TABEL 1.3 DATA PERMASALAHAN UKM INDUSTRI MANUFAKTUR DI BANTUL .....</b>	<b>14</b>
<b>TABEL 1.4 DATA PENGGUNAAN LAYANAN TRAVEL DAN TOUR DI KABUPATEN BANTUL</b> .....	<b>16</b>
<b>TABEL 1.5 DATA KELUHAN PELANGGAN TRAVEL&amp;TOUR DI KABUPATEN BANTUL .....</b>	<b>17</b>
<b>TABEL 1.6 DATA PERMASALAHAN PERUSAHAAN TOUR DAN TRAVEL INDUSTRI JASA</b> .....	<b>19</b>
<b>TABEL 1.7 PERMASALAHAN DAN SOLUSI DALAM URUSAN KOPERASI DAN USAHA KECIL</b> <b>MENENGAH</b> .....	<b>20</b>
<b>B. RUMUSAN MASALAH</b> .....	<b>25</b>
<b>C. TUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
<b>D. MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
<b><u>TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	<b>27</b>
<b>A. TINJAUAN TEORI</b> .....	<b>27</b>
1. <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> .....	27
3. KINERJA PERUSAHAAN.....	37
4. KOMPARASI .....	42
<b>B. TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU</b> .....	<b>43</b>
1. HUBUNGAN TQM DAN KINERJA PERUSAHAAN.....	51
3. HIPOTESIS PENELITIAN.....	54
<b><u>BAB III</u></b> .....	<b>55</b>
<b><u>METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b>55</b>
<b>A. RANCANGAN PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
<b>B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
1. LOKASI PENELITIAN .....	55
2. WAKTU PENELITIAN.....	56
<b>C. POPULASI</b> .....	<b>56</b>
<b>E. JENIS DATA PENELITIAN</b> .....	<b>58</b>
<b>F. TEKNIK PENGAMBILAN DATA</b> .....	<b>58</b>
<b>G. KLASIFIKASI VARIABEL PENELITIAN</b> .....	<b>58</b>
<b>H. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL</b> .....	<b>59</b>

1. KINERJA PERUSAHAAN.....	59
2. <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> .....	61
<b>I. SKALA PENGUKURAN VARIABEL .....</b>	<b>63</b>
<b>J. UJI INSTRUMEN .....</b>	<b>65</b>
2. UJI VALIDITAS.....	65
3. UJI RELIABILITAS .....	65
<b>K. TEKNIK ANALISIS DATA.....</b>	<b>65</b>
1. ANALISIS DESKRIPTIF .....	65
2. ANALISIS KUANTITATIF .....	66
 <b><u>BAB IV</u> .....</b>	 <b><u>70</u></b>
 <b><u>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</u> .....</b>	 <b><u>70</u></b>
 <b>A. ANALISIS DESKRIPTIF.....</b>	 <b>70</b>
1. KARAKTERISITIK RESPONDEN .....	70
2. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN .....	76
<b>B. ANALISIS KUANTITATIF .....</b>	<b>81</b>
A. ANALISIS INDEPENDENT SAMPLE TEST .....	81
B. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA.....	85
<b>C. PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
 <b><u>BAB V</u>.....</b>	 <b><u>95</u></b>
 <b><u>KESIMPULAN DAN SARAN</u> .....</b>	 <b><u>95</u></b>
 <b>A. KESIMPULAN .....</b>	 <b>95</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>95</b>