

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	
1. <i>Total Quality Management</i>	12
2. Kepemimpinan	15
3. Perencanaan Strategis	17
4. Fokus Pada Pelanggan	19
a. Konsep Pelanggan	20
b. Kepuasan Pelanggan	23
c. Kebutuhan Pelanggan Internal dan Eksternal	28
d. Pembentukan Fokus pada Pelanggan	30
5. Manajemen Proses	34
6. Kualitas Suplier	36
7. Manajemen Sumber Daya Manusia	37
8. Kinerja Perusahaan.....	41
a. Konsep Kinerja Perusahaan	41
b. <i>Balanced Scorecard</i>	41
1). Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	42
2). Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	43
a). Perspektif Keuangan	43
b). Perspektif Pelanggan	46
c). Proses Bisnis Internal	48
d). Pembelajaran dan Pertumbuhan	49
c. Tujuan Penilaian Kinerja Perusahaan	50

d. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan	52
B. Penelitian Terdahulu	53
C. Kerangka Pemikiran	60
D. Hipotesis	64

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	65
B. Objek Penelitian	66
C. Populasi dan Sampel	66
D. Jenis dan Sumber Data	67
E. Teknik Pengumpulan Data.....	68
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	68
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian	68
H. Skala Pengukuran Variabel	72
I. Uji Instrumen penelitian	73
1. Uji validitas	73
2. Uji reliabilitas	75
J. Alat Analisis Data	76
1. Analisis deskriptif	76
2. Analisis kuantitatif	77
K. Pengujian Hipotesis	78
1. Uji Serempak (Uji-F dan $adj.R^2$)	78
2. Uji T (Secara Parsial)	79

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Pengembalian Kuisioner	80
1. Deskriptif Karakteristik Responden	82
2. Deskriptif Tanggapan Responden	86
B. Hasil Analisis Kuantitatif	96
1. Hasil Regresi Berganda	95
2. Hasil Uji Hipotesis.....	96
C. Pembahasan	100

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan	104
2. Saran	105
.....	

DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Pikir Penelitian	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	55
Tabel 3.1 Uji Validitas	74
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuisisioner	80
Tabel 4.2 Nama-Nama UKM Kerajinan Kulit Manding	81
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	83
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	84
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	84
Tabel 4.8 Karakteristik UKM Melakukan Ekspor	85
Tabel 4.9 Karakteristik Lama UKM Melakukan Ekspor	86
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepemimpinan	87
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Perencanaan Strategis	88
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Fokus Pada Pelanggan	89
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Manajemen Proses	90
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Kualitas Supplier	91
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Manajemen SDM	92
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Kinerja UKM	93
Tabel 4.17 Rata-Rata Indikator TQM	94
Tabel 4.18 Hasil Regresi Berganda	95
Tabel 4.19 Model Summary	97

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	109
Lampiran 2 Kuisisioner	111
Lampiran 3 Nama UKM	119
Lampiran 4 Jadwal Penelitian	122
Lampiran 5 Rekapitulasi Data Responden	124
Lampiran 6 Uji Validitas Dan Reliabilitas	126
Lampiran 7 Frekuensi Karakteristik Responden	138
Lampiran 8 Frekuensi Tanggapan Variabel	141
Lampiran 9 Hasil Regresi Berganda	152
Lampiran 10 Korelasi Product Moment	155