

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. <i>Total Quality Management</i>	8
B. Kinerja Organisasional.....	13
C. Penelitian Terdahulu	14
D. Kerangka Pemikiran.....	16
E. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Metode Penelitian	18
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	18

C. Variabel Penelitian	19
D. Skala Pengukuran Variabel	25
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
F. Teknik Analisis Data	31
G. Pengujian Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Tingkat Pengembalian Kuesioner	37
B. Karakteristik Responden	38
C. Hasil Regresi	40
D. Uji Hipotesis	42
E. Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	14
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan	26
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (setelah item $X_{1.7}$ dan $X_{1.8}$ dihapus).....	27
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Manajemen Proses.....	27
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Fokus Pelanggan.....	28
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Komunikasi dan Sistem Informasi Kualitas	28
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Manajemen Tenaga Kerja.....	29
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Fokus Pemasok.....	29
Tabel 3.9 Uji Validitas Kinerja Organisasional	30
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	37
Tabel 4.2 Jabatan	38
Tabel 4.3 Lama Usaha	39
Tabel 4.4 Jumlah Karyawan	39
Tabel 4.5 Hasil Regresi Berganda	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nama-Nama UKM Kerajinan Perak Kotagede	54
Lampiran 2 Kuesioner.....	57
Lampiran 3 Data Jawaban 30 Responden.....	64
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
Lampiran 5 Data Jawaban 66 Responden.....	79
Lampiran 6 Frekuensi Karakteristik Responden.....	86
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi dan Uji Hipotesis	88
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian	91