

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	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan 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. Elemen Pendukung <i>Total Quality Management</i>	13
a. Kepemimpinan	14
b. Pengetahuan dan Proses Manajemen.....	15
c. Pelatihan	17
d. Manajemen Mutu Pemasok	18
e. Fokus Pada Pelanggan	18
f. Perencanaan Kualitas Strategis	22
3. Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	23
4. Kinerja Operasional Perusahaan	26

a. Konsep Kinerja Operasional Perusahaan	27
b. Tujuan Penilaian Kinerja Perusahaan	31
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan	32
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Konseptual	36
D. Hipotesis Penelitian	37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	38
B. Obyek Penelitian	38
C. Populasi	39
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
E. Jenis Data dan Penelitian	39
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	40
H. Definisi Operasional Variabel	41
I. Skala Pengukuran Variabel	45
J. Uji Instrumen Penelitian	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	47
K. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Analisis Kuantitatif	49
L. Pengujian Hipotesis	50
1. Uji Bersama-sama (Uji F dan $adj.R^2$)	50
2. Uji T (Parsial)	51

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Pengembalian Kuisisioner	52
1. Deskriptif Karakteristik Responden	53
2. Deskriptif Tanggapan Penilaian Responden	57
B. Hasil Analisis Kuantitatif	65

1. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	65
2. Hasil Uji Hipotesis	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian	72

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	----

LAMPIRAN	85
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel	45
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden	53
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3 Karakteristik Jabatan Responden	54
Tabel 4.4 Karakteristik Tingkat Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.5 Karakteristik Lama Usaha	56
Tabel 4.6 Karakteristik Jumlah Karyawan	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepemimpinan	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengetahuan dan proses Manajemen .	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pelatihan	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Variabel Manajemen Mutu Pasokan.....	61
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Variabel Fokus Pada Pelanggan	62
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Variabel Perencanaan kualitas strategis	63
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja Operasional Perusahaan	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	65
Tabel 4.15 Koefisien determinasi (adjusted R ²)	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Penelitian	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	85
Lampiran 2 Nama UKM Sentra Kerajinan Kulit D.I.Y	96
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Jawaban Responden	99
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	102
Lampiran 5 Analisis Deskriptif	110
Lampiran 6 Frekuensi Variabel	113
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi dan Uji Hipotesis	116
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	118