

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	12
1. Pengertian Kualitas.....	12
2. Pengertian Tentang <i>Total Quality Management</i>	12
3. Elemen Pendukung TQM	13
4. Prinsip – prinsip <i>Total Quality Management</i>	18
5. .Unsur – unsur <i>Total Quality Management</i>	20
6. Kinerja Perusahaan	22
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	30

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Populasi	31
C. Sampel dan Teknik Sampling	31
D. Jenis Data dan Penelitian	32
E. Prosedur dan Pengambilan Data	32
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	33
1. Variabel Independen.....	33
2. Variabel Dependen	34
G. Definisi Operasional Variabel	34
H. Skala Pengukuran Variabel.....	39
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
J. Teknis Analisis Data.....	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Analisis kuantitatif	43
K. Pengujian Hipotesis.....	45
1. Uji (R^2 dengan Uji F).....	45
2. Uji Parsial dengan Uji t	46

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden	47
1. Lama Usaha Responden	47
2. Jumlah Karyawan Responden	48
3. Jangkauan Ekspor	48
B. Hasil Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis	49
1. Hasil Regresi Berganda	50
2. Pengujian Hipotesis	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1. Uji Validitas	41
Tabel 3.2. Uji Reabilitas	42
Tabel 4.1. Lama Usaha Responden	47
Tabel 4.2. Jumlah Karyawan Responden	48
Tabel 4.3. Jangkauan Ekspor	48
Tabel 4.4. Hasil Regresi Berganda	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar.1. Kerangka Pemikiran	29
------------------------------------	----