

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN SAMPUL | ii |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN BERITA ACARA..... | Error! Bookmark not defined. |
| MOTTO | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Batasan Masalah | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 11 |

| | |
|--|----|
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Landasan Teori | 13 |
| 2.1.1 <i>Total Quality Management</i> | 13 |
| 2.1.2 Kinerja perusahaan | 18 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.3 Kerangka Penelitian | 26 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 27 |
| 2.4.1 Pengaruh Praktik Kepemimpinan Perusahaan Terhadap Kinerja | 27 |
| Perusahaan | 27 |
| 2.4.2 Pengaruh Hubungan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja | 28 |
| Perusahaan | 28 |
| 2.4.3 Pengaruh Praktik Fokus Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja | 29 |
| Perusahaan | 29 |
| 2.4.4 Pengaruh Praktik Perencanaan dan Pengembangan Strategis | 30 |
| terhadap Kinerja Perusahaan | 30 |
| 2.4.5 Pengaruh Praktik Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja | 31 |
| Perusahaan | 31 |
| BAB III : METODOLOGI PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Metodologi Penelitian | 32 |
| 3.1.1 Objek Penelitian | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.2 Populasi dan Sampel..... | 32 |
| 3.1.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.1.5. Definisi Operasional Variabel..... | 35 |
| 3.1.6. Uji Statistik Deskriptif..... | 37 |
| 3.1.7 Pengukuran <i>Skala Likert</i> | 37 |
| 3.2 Uji Instrumen Data..... | 38 |
| 3.2.1 Uji Validitas..... | 38 |
| 3.2.2 Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 3.3 Uji Asumsi Klasik..... | 41 |
| 3.3.1 Uji Normalitas..... | 41 |
| 3.3.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 42 |
| 3.3.3 Uji Multikolonieritas..... | 42 |
| 3.4 Uji Ketepatan Model..... | 43 |
| 3.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 43 |
| 3.5 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 43 |
| 3.6 Uji Hipotesis..... | 44 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | 47 |
| 4.1 Gambaran Umum Identitas Responden..... | 47 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 48 |

| | |
|---|----|
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 49 |
| 4.1.4 Identitas Responden berdasarkan Lama Usaha..... | 50 |
| 4.1.5 Jumlah Karyawan | 51 |
| 4.1.6 Omset Usaha pertahun | 52 |
| 4.2 Persepsi Responden terhadap Variabel Penelitian..... | 53 |
| 4.2.1 Variabel Kepemimpinan Perusahaan | 53 |
| 4.2.2 Variabel Hubungan dan Kepuasan Pelanggan | 56 |
| 4.2.3 Variabel Fokus Sumber Daya Manusia | 57 |
| 4.2.4 Variabel Perencanaan dan Pengembangan Strategis | 58 |
| 4.2.5 Variabel Manajemen Kualitas Pemasok | 60 |
| 4.2.6 Variabel Kinerja Perusahaan..... | 61 |
| 4.3 Uji Statistik Deskriptif | 62 |
| 4.4 Uji Instrumen Penelitian | 63 |
| 4.4.1 Uji Validitas | 64 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas | 66 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 67 |
| 4.5.1. Uji Normalitas..... | 68 |
| 4.5.2 Uji Heteroskedastisitas | 68 |
| 4.5.3 Uji Multikolinearitas..... | 70 |
| 4.6 Uji Ketetapan Model..... | 71 |

| | |
|---|----|
| 4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 71 |
| 4.7 Analisis Regresi Linear Berganda | 72 |
| 4.8 Uji Hipotesis | 74 |
| 4.8.1 Uji T..... | 74 |
| 4.8.2 Uji F..... | 76 |
| 4.9 Pembahasan Hasil Analisis Data | 77 |
| 4.9.1 Pengaruh Kepemimpinan Perusahaan terhadap Kinerja Perusahaan..... | 77 |
| 4.9.2 Pengaruh Hubungan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan | 78 |
| 4.9.3 Pengaruh Fokus Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan | 79 |
| 4.9.4 Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan strategis..... | 79 |
| 4.9.5 Pengaruh Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Perusahaan | 80 |
| PENUTUP | 81 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 81 |
| 5.2 Saran | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 83 |
| LAMPIRAN..... | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 51 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia..... | 52 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir..... | 53 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan lama usaha..... | 54 |
| Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan jumlah karyawan..... | 54 |
| Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan omset usaha pertahun..... | 55 |
| Tabel 4.7 Kepemimpinan Perusahaan..... | 57 |
| Tabel 4.8 Hubungan dan Kepuasan Pelanggan..... | 59 |
| Tabel 4.9 Fokus Sumber Daya Manusia..... | 60 |
| Tabel 4.10 Perencanaan dan Pengembangan Strategis..... | 61 |
| Tabel 4.11 Manajemen Kualitas Pemasok..... | 63 |
| Tabel 4.12 Kinerja Perusahaan..... | 64 |
| Tabel 4.13 Statistik Deskriptive..... | 65 |
| Tabel 4.14 Uji Validitas..... | 68 |
| Tabel 4.15 Uji Reliabilitas..... | 70 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas..... | 71 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 72 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 73 |
| Tabel 4.19 Koefisien Determinasi..... | 74 |
| Tabel 4.20 Regresi Linear Berganda..... | 75 |

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 LEMBAR KUESIONER

LAMPIRAN 2 HASIL UJI INSTRUMEN

LAMPIRAN 3 HASIL UJI ASUMSI KLASIK

LAMPIRAN 4 HASIL OLAH DATA

