

Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Innovation Capability Dalam  
Meningkatkan Kualitas Kinerja: Studi Kasus UMKM Gerabah di Kasongan Bantul

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana  
Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,



2019

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASRISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudiain hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 2 Juli 2019

Peneliti,



(Devista Ayu Amalia)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN INNOVATION  
CAPABILITY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA : STUDI KASUS UMKM  
GERABAH DI KASONGAN BANTUL**

Disusun Oleh : **DEVISTA AYU AMALIA**

Nomor Mahasiswa : **14311237**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 7 Agustus 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Dessy Isfianadewi, Dr., SE., MM.**

Penguji : **Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.**

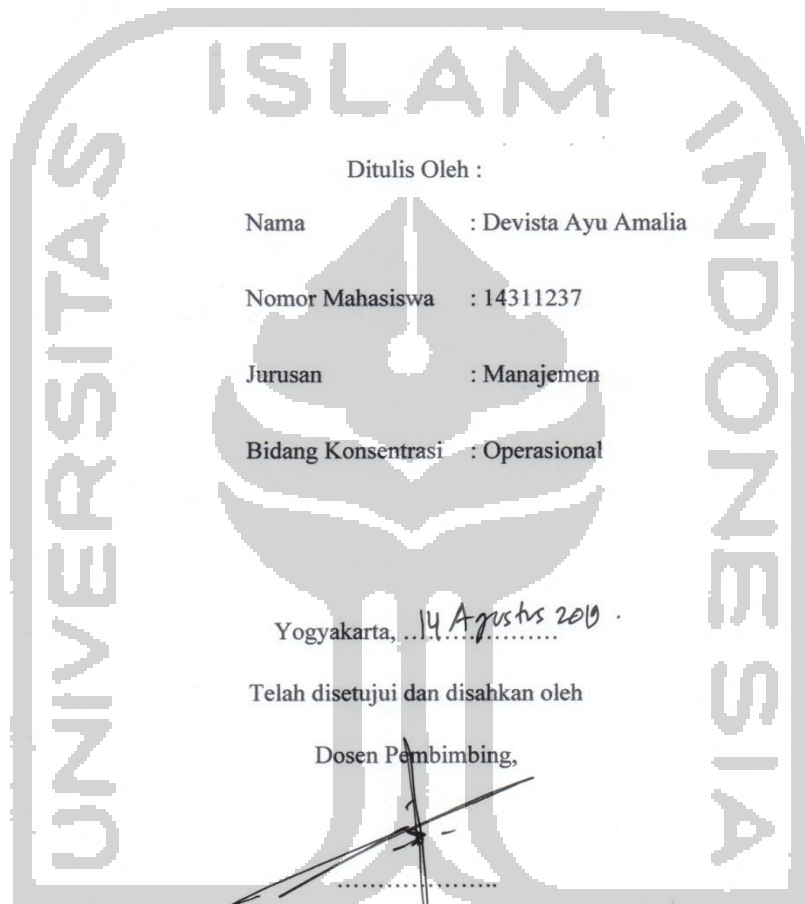
Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



**Jaka Srijana, SE., M.Si, Ph.D.**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dan *Innovation Capability* Dalam  
Meningkatkan Kualitas Kinerja: Studi Kasus UMKM Gerabah di Kasongan Bantul**

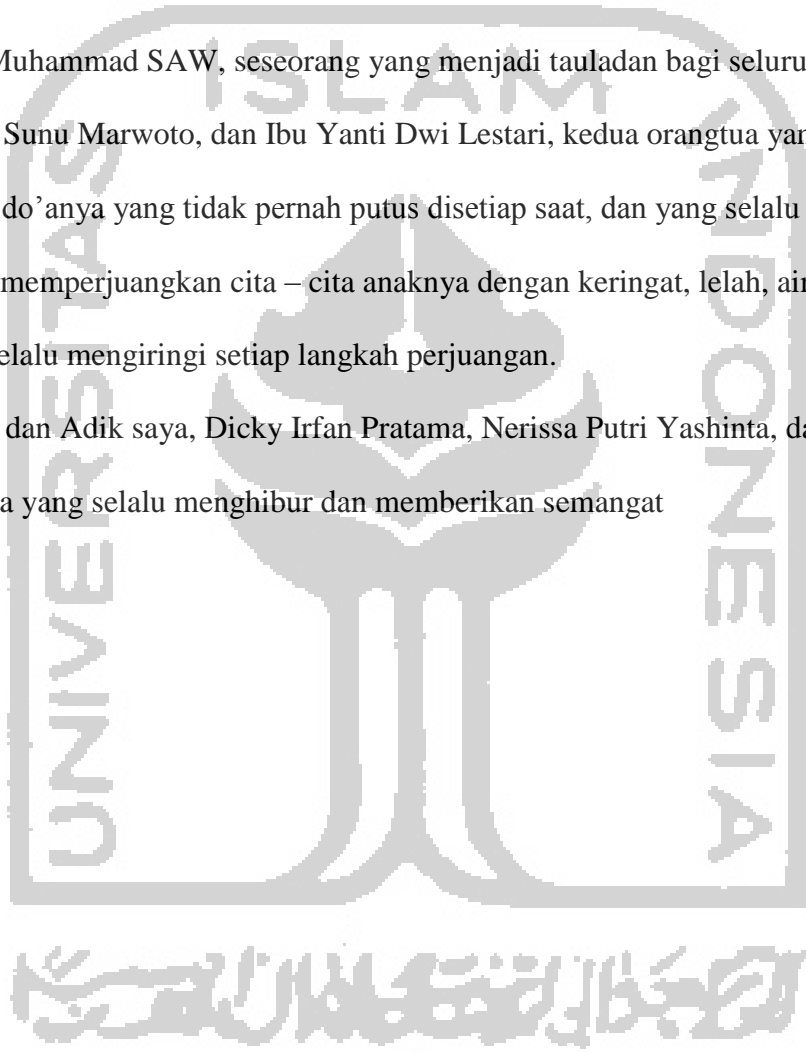


Dr. Dra. Dessy Isfianadewi, MM

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil' alamin, dan dengan segala rasa syukur kepada Allah SWT, dengan kerendahan hati saya persembahkan Skripsi ini teruntuk:

1. Allah SWT, Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan semoga selalu diridhoi Nya.
2. Nabi Muhammad SAW, seseorang yang menjadi tauladan bagi seluruh umat.
3. Bapak Sunu Marwoto, dan Ibu Yanti Dwi Lestari, kedua orangtua yang hebat, dengan segala do'anya yang tidak pernah putus disetiap saat, dan yang selalu ikut terlibat dalam memperjuangkan cita – cita anaknya dengan keringat, lelah, air mata dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah perjuangan.
4. Kakak dan Adik saya, Dicky Irfan Pratama, Nerissa Putri Yashinta, dan Dhiastama Gustara yang selalu menghibur dan memberikan semangat



## MOTTO

### MAN JADDA WAJADA

“SETIAP ORANG MEMILIKI JALANNYA MASING MASING, TETAP SEMANGAT  
DAN MERAH CITA – CITA DEMI MASA DEPAN YANG BAIK”

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari tugas, kerjakan tugas lainnya dengan sungguh-sungguh. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan mengharap.”

**(Q.S Al-Insyirah: 6)**

“Dikala hati sedang sedih, maka ingatlah Allah, karena dengan mengingat Allah, sesungguhnya hati kita akan menjadi tenteram”

**(QS. Ar-Ra’d: 28)**



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wa Barakatuh*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih serta penyayang, tiada hal yang mulia selain Engkau ya Rabb, kasih dan sayang-Mu tidak akan pernah habis untuk hamba-Mu sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan *Innovation Capability* Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja: Studi Kasus UMKM Gerabah di Kasongan Bantul.** Tak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatNya dengan segala keistimewannya menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia dalam berperilaku, menjadi insan yang bermanfaat bagi orang lain dan sekitarnya.

Kedamaian adalah salah satu ciri khas Nabi Muhammad SAW dalam menyatukan umatnya. Cinta serta kasih sayang dalam membantu antar sesama itulah yang selalu ia terapkan. Semangat yang membara bagaikan api unggun yang menyala itulah yang ditularkan kepada kita semua untuk selalu bersemangat dalam menjalani kehidupan. Kehidupan di dunia tidak selamanya mulus, tetapi kehidupan itu penuh lika-liku, suka dan duka, serta penuh dengan perjuangan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi, akan tetapi penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lain berkat dukungan, doa,

bantuan, dan bimbingan yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, atas segala bentuk bantuan, dorongan dan bimbingan tersebut, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayahNya kepada penulis hingga saat ini.
2. Papa tercinta, Drs. H. Sunu Marwoto (Terimakasih Papa sudah menjadi Ayah yang sangat luar biasa dan bertanggung jawab kepada istri dan anak anak, sudah menjadi contoh yang baik untuk kami semua, dan menjadi kebanggaan kami semua)
3. Mama tercinta, Hj Yanti Dwi Lestari S.Sos (Terimakasih Mama sudah menjadi Ibu yang sangat baik dan penuh kasih sayang, selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan kami menjadi anak anak yg sholeh sholehah dan sukses dikemudian hari ).
4. Kakak ku Dicky Irfan Pratama S.T dan Adik ku Nerissa Putri Yashinta (Terimakasih atas canda tawanya semasa Devista mengerjakan skripsi dan selalu menyemangati Devista).
5. Dhiastama Gustara S.E (Terimakasih untuk bantuannya dan terimakasih untuk selalu menghantuiku siang dan malam untuk segera menyelesaikan kuliah)
6. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, M.M. Selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.



8. Ibu Dessy Isfianadewi, Dr. M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, motivasi, bimbingan serta dukungannya selama penyusunan skripsi.
9. Seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen maupun Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membantu selama proses administrasi.
10. Teman teman dan para sahabat yang selalu mau meluangkan waktu dan membantu saya dalam mengerjakan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi.

Sebagai penutup, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis jika karya tulis ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wa Barakatuh*

Yogyakarta, 16 September 2019

Penulis,



(Devista Ayu Amalia)