

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA SKRIPSI	v
ABSTRAKSI	vi
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1. <i>Total Quality Management</i>	10
2.1.2. Kinerja Perusahaan	18
2.2. Telaah Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Rancangan Penelitian	26
3.2. Lokasi Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.5. Definisi Operasional Variabel	28
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7. Teknik Analisis Data	34
3.7.1. Analisis Deskriptif	34
3.7.2. Analisis Kuantitatif	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Analisis Karakteristik Responden	37
4.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.3. Uji Instrumen Penelitian	51
4.4. Analisis Kuantitatif	53
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.5.1. Pengaruh TQM terhadap Kinerja perusahaan	59

4.5.2. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja perusahaan	61
4.5.3. Pengaruh Pengetahuan dan Proses Manajemen terhadap Kinerja perusahaan.....	62
4.5.4. Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja perusahaan.....	63
4.5.5. Pengaruh Manajemen Mutu Pemasok terhadap Kinerja perusahaan.....	64
4.5.6. Pengaruh fokus pada pelanggan terhadap Kinerja perusahaan	65
4.5.7. Pengaruh Tingkat perencanaan kualitas strategi terhadap Kinerja perusahaan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2. Implikasi Hasil Penelitian	68
5.3. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Usia Responden	38
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.3. Jabatan Responden	39
Tabel 4.4. Masa Kerja	40
Tabel 4.5. Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.6. Hasil Tanggapan Responden terhadap Kepemimpinan	43
Tabel 4.7. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengetahuan dan Proses	44
Tabel 4.8. Hasil Tanggapan Responden terhadap variabel pelatihan	45
Tabel 4.9. Hasil Tanggapan Responden terhadap variabel manajemen mutu pemasok	46
Tabel 4.10. Hasil Tanggapan Responden terhadap variabel fokus pada pelanggan	47
Tabel 4.11. Hasil Tanggapan Responden terhadap variabel Perencanaan kualitas strategi	48
Tabel 4.12. Hasil Tanggapan Responden terhadap variabel Kinerja Operasional perusahaan	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.15. Estimasi Regresi Linier Berganda	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	24
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Sampel UKM
- Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 4. Frekuensi Tabel
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Regresi Linier Berganda

