DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi i
Halaman Judul Skripsi ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iii
Halaman Pengesahan Skripsi iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi v
Halaman Persembahan vi
Motto vii
Abstrak ix
Kata Pengantar x
Daftar Isi xii
Daftar Tabel xv
Daftar Gambar xvi
Daftar Lampiran xvii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan masalah 4
1.3. Tujuan Penelitian 4
1.4. Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 6
2.1. Kajian Pustaka 6
2.2. Landasan Teori 13
2.2.1. Total Quality Management 13
2.2.2. Prinsip-Prinsip TQM 15
2.2.3. Soft Quality Management 16
2.2.4. Kinerja Inovasi 21
2.2.5. Kinerja Kualitas 24
2.3. Hipotesis Penelitian 27

2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis 27

BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1. Lokasi Penelitian 28
3.2. Populasi Dan Sampel 29
3.3. Variabel Penelitian 30
3.3.1. Variabel Independen 31
3.3.2. Variabel Dependen 31
3.4. Jenis Dan Sumber Data 32
3.4.1. Jenis Data 32
3.4.2. Sumber Data 33
3.5. Metode Pengumpulan Data 34
3.6. Uji Reliabilitas Dan Validitas Instrumen 35
3.6.1. Uji Reliabilitas 35
3.6.2. Uji Validitas 35
3.7. Metode Analisis Data 36
3.7.1. Analisis Deskriptif 36
3.7.2. Uji Asumsi Klasik 36
3.7.3. Analisis Jalur 39
3.7.4. Uji Hipotesis 41

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 42
4.1. Uji Validitas 42
4.2. Uji Reliabilitas 44
4.3. Analisis Deksriptif Responden 45
4.3.1. Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin 45
4.3.2. Karakteristik Data Berdasarkan Umur 46
4.3.3. Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Usaha 47
4.4. Analisis Deskripsi Jawaban Responden 48
4.3.1. Variabel Soft Quality Management 49
4.3.2. Variabel Kinerja Kualitas 51

4.3.3. Variabel Kinerja Inovasi 53
4.5. Uji Asumsi Klasik 54
4.5.1. Uji Multikolinearitas 54
4.5.2. Uji Heteroskedastisitas 56
4.5.3. Uji Normalitas 57
4.6. Uji Analisis Path 58
4.7. Uji Hipotesis 62
4.8. Pembahasan 70

BAB V PENUTUP 73
5.1. Kesimpulan 73
5.2. Saran 73
DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN 77

DAFTAR TABEL

Tabel ..... **Hal**
2.1 Penelitian Terdahulu 10
4.1 Hasil Uji Validitas 43
4.2 Hasil Uji Reliabilitas 44
4.3 Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.4 Karakteristik Data Berdasarkan Umur 47
4.5 Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Usaha 48
4.6 Interval Penilaian 49
4.7 Deksriptif Variabel Soft Quality Management 50
4.8 Deksriptif Variabel Kinerja Kualitas 52
4.9 Deksriptif Variabel Kinerja Inovasi 53
4.10 Hasil Uji Multikolinearitas 55
4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh X terhadap Y1 58
4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh X terhadap Y2 59
4.13 Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung 62
4.14 Hasil Uji t: Pengaruh X Terhadap Y1 63
4.15 Hasil Uji t: Pengaruh X Terhadap Y2 64
4.16 Hasil Uji t: Pengaruh Y1 Terhadap Y2 66
4.17 Hasil Uji Pengaruh Variabel Mediasi 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar .....**Hal**
2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian 27
3.1 Analisis Jalur 40
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 56
4.2 Hasil Uji Normalitas 57
4.3 Model Lintasan Pengaruh 61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner

2. Data Kuesioner

3. Hasil Hitung Melalui SPSS 23