



Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Industri Jasa	7
2.1.1 Konsep jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik jasa	8
2.2 Konsep Kualitas	10
2.3 Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	11
2.4 Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	12
2.4.1 Definisi TQM.....	12
2.4.2 Elemen utama TQM	13
2.4.3 Faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan TQM	16
2.4.4 Elemen TQM pada industri jasa menurut Bouranta dkk. (2019)	17
2.4.4.1 Manajemen proses (<i>process management</i>)	17



2.4.4.2	Praktik kualitas oleh manajemen atas (<i>quality practices of top management</i>)	18
2.4.4.3	Manajemen kualitas karyawan (<i>employee quality management</i>)	18
2.4.4.4	Tingkat pengetahuan dan pendidikan karyawan (<i>employee knowledge and education</i>)	19
2.4.4.5	Fokus terhadap pelanggan (<i>customer focus</i>)	19
2.5	Pengaruh Implementasi TQM terhadap Kinerja Perusahaan	20
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3	Populasi dan Sampel.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5	Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1	Uji instrumen.....	27
3.5.1.1	Uji validitas.	27
3.5.1.2	Uji reliabilitas	28
3.5.2	Analisis deskriptif.....	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Deskripsi Data.....	29
4.2	Hasil Analisis.....	30
4.2.1	Pengujian instrumen penelitian	30
4.2.1.1	Uji validitas.	30
4.2.1.2	Uji reliabilitas	32
4.2.2	Analisis deskriptif.....	32
4.3	Pembahasan.....	34
4.3.1	Implementasi TQM secara keseluruhan.....	34
4.3.2	Implementasi tiap elemen TQM.....	35
4.3.2.1	Manajemen proses	35
4.3.2.2	Praktik kualitas oleh manajemen atas	36
4.3.2.3	Manajemen kualitas karyawan.....	37
4.3.2.4	Tingkat pengetahuan dan pendidikan karyawan.....	38
4.3.2.5	Fokus terhadap pelanggan	39
BAB V. SIMPULAN		41



5.1	Simpulan	41
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	42
5.3	Rekomendasi Penelitian.....	42
	Daftar Pustaka	44
	Lampiran	51



Daftar Tabel

2.1 Kriteria Usaha Menurut UU No. 20 Tahun 2008	12
2.2 Perbedaan Sistem Manajemen Kualitas Lama dan TQM	13
3.1 Variabel Penelitian dan Indikator Pengukuran	24
4.1 Ukuran Usaha Responden	29
4.2 Hasil Uji Validitas.....	30
4.3 Hasil Uji Validitas Kedua	31
4.4 Klasifikasi Tingkatan Implementasi TQM	33
4.5 Implementasi TQM secara Keseluruhan.....	34
4.6 Tingkatan Implementasi tiap Elemen TQM.....	35
4.7 Tingkatan Implementasi Indikator Elemen Manajemen Proses.....	36
4.8 Tingkatan Implementasi Indikator Elemen Praktik Kualitas oleh Manajemen Atas	37
4.9 Tingkatan Implementasi Indikator Elemen Manajemen Kualitas Karyawan	38
4.10 Tingkatan Implementasi Indikator Elemen Tingkat Pengetahuan dan Pendidikan Karyawan	39
4.11 Tingkatan Implementasi Indikator Elemen Fokus terhadap Pelanggan...	40



Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2. Tabulasi Data Implementasi TQM	57
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Pertama <i>Output</i> SPSS 21.0.....	59
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kedua <i>Output</i> SPSS 21.0.....	69
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas <i>Output</i> SPSS 21.0	78
Lampiran 6. Perumusan Tabel 4.4	80
Lampiran 7. Nilai Implementasi TQM secara Keseluruhan	82
Lampiran 8. Hasil Analisis Deskriptif <i>Output</i> SPSS 21.0	83
Lampiran 9. Nilai Implementasi TQM pada tiap Elemen.....	85