

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2    Identifikasi Masalah.....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	7
1.4    Kegunaan Hasil Penelitian.....	8
1.5    Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b> .....	10
2.1    Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 <i>Total Quality Management</i> .....	10
2.1.1.1    Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	10
2.1.1.2    Fungsi dan Tujuan <i>Total Quality Management</i> .....	12
2.1.1.3    Konsep <i>Total Quality Management</i> .....	13
2.1.1.4    Karakteristik <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.1.1.5    Alat <i>Total Quality Management</i> .....	19
2.1.1.6    Indikator <i>Total Quality Management</i> .....	21
2.1.1.7    Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	23
2.1.2    Kinerja Operasional .....	25
2.1.2.1    Pengertian Kinerja .....	25
2.1.2.2    Tujuan Kinerja .....	26
2.1.2.3    Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	27
2.1.2.4    Pengertian Kinerja Operasional .....	30
2.1.2.5    Indikator Kinerja Operasional .....	31
2.1.3    Penelitian Terdahulu .....	32
2.2    Kerangka Pemikiran .....	35
2.3    Hipotesis .....	37

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	38
3.1    Objek Penelitian.....	38
3.1.1    Gambaran Umum UMKM <i>Food and Beverage</i> di Kecamatan Cineam.....	38
3.2    Metode Penelitian.....	40
3.2.1    Operasionalisasi Variabel.....	40
3.2.2    Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.2.2.1    Jenis dan Sumber Data.....	43
3.2.2.2    Instrumen Pengumpulan Data.....	44
3.2.2.3    Populasi dan Sampel.....	45
3.3    Model Penelitian.....	47
3.4    Teknik Analisis Data.....	48
3.4.1    Alat Pengujian Instrumen.....	48
3.4.2    Nilai Jenjang Interval.....	50
3.4.3    Metode Successive Interval.....	50
3.4.4    Uji Normalitas.....	51
3.4.5    Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	55
4.1    Hasil Penelitian.....	55
4.1.1    Kepuasan Pelanggan UMKM <i>Food and Beverage</i> di Kecamatan Cineam...56	
4.1.2    Respek Terhadap Setiap Orang UMKM <i>Food and Beverage</i> di Kecamatan Cineam 62	
4.1.3    Manajemen Berdasarkan Fakta UMKM <i>Food and Beverage</i> di Kecamatan Cineam 67	
4.1.4    Perbaikan Berkesinambungan UMKM <i>Food and Beverage</i> di Kecamatan Cineam 72	
4.1.5    Kinerja Operasional UMKM <i>Food and Beverage</i> di Kecamatan Cineam....77	
4.1.6    Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
4.1.7    Metode Successive Interval.....	84
4.1.8    Uji Normalitas.....	84
4.1.9    Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	84
4.2    Pembahasan.....	89
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	96
5.1    Simpulan.....	96
5.2    Saran.....	97

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	99
-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis.....	32
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	41
3.2	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat masing-masing Jawaban Untuk Pernyataan Positif.....	44
3.3	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat masing-masing Jawaban Untuk Pernyataan Negatif.....	45
3.4	Sampel Penelitian.....	46
3.5	Formula Untuk Mencari Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian.....	53
4.1	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
4.2	Rekapitulasi Skor Kepuasan Pelanggan Pada Pernyataan Positif...	58
4.3	Rekapitulasi Skor Kepuasan Pelanggan Pada Pernyataan Negatif.	58
4.4	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Kepuasan Pelanggan.....	61
4.5	Kategorisasi Penilaian Bagi Masing-masing Indikator Variabel Respek Terhadap Setiap Orang.....	63
4.6	Rekapitulasi Skor Respek Terhadap Setiap Orang Pada Pernyataan Positif.....	63
4.7	Rekapitulasi Skor Respek Terhadap Setiap Orang Pada Pernyataan Negatif.....	64
4.8	Kategorisasi Penilaian Untuk Masing-masing Indikator Respek Terhadap Setiap Orang.....	66
4.9	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta.....	68
4.10	Rekapitulasi Skor Manajemen Berdasarkan Fakta Pada Pernyataan Positif.....	68
4.11	Rekapitulasi Skor Manajemen Berdasarkan Fakta Pada Pernyataan Negatif.....	69
4.12	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Manajemen Berdasarkan Fakta.....	72
4.13	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	73
4.14	Rekapitulasi Skor Perbaikan Berkesinambungan Pada Pernyataan Positif.....	74
4.15	Rekapitulasi Skor Perbaikan Berkesinambungan Pada Pernyataan Negatif.....	74
4.16	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Perbaikan Berkesinambungan.....	77

4.17	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Variabel Kinerja Operasional.....	79
4.18	Rekapitulasi Skor Kinerja Operasional Pada Pernyataan Positif....	79
4.19	Rekapitulasi Skor Kinerja Operasional Pada Pernyataan Negatif..	80
4.20	Kategorisasi Penilaian Masing-masing Indikator Kinerja Operasional.....	82
4.21	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antara Kepuasan Pelanggan, Respek Terhadap Setiap Orang, Manajemen Berdasarkan Fakta, dan Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional.....	87

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Pertumbuhan UMKM di Kabupaten Tasikmalaya.....	2
1.2	Pertumbuhan UMKM di Kecamatan Cineam.....	3
3.1	Model Penelitian.....	48
4.1	Status Responden.....	55
4.2	Omset Bulanan UMKM.....	56
4.3	Hubungan Struktural antara Variabel X1, X2, X3, X4 Terhadap Y	85

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Rencana Penelitian.....	103
2	Kuesioner.....	104
3	Rekapitulasi Kuesioner.....	109
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	114
5	Metode Succesive Interval.....	119
6	Uji Normalitas.....	127
7	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	128