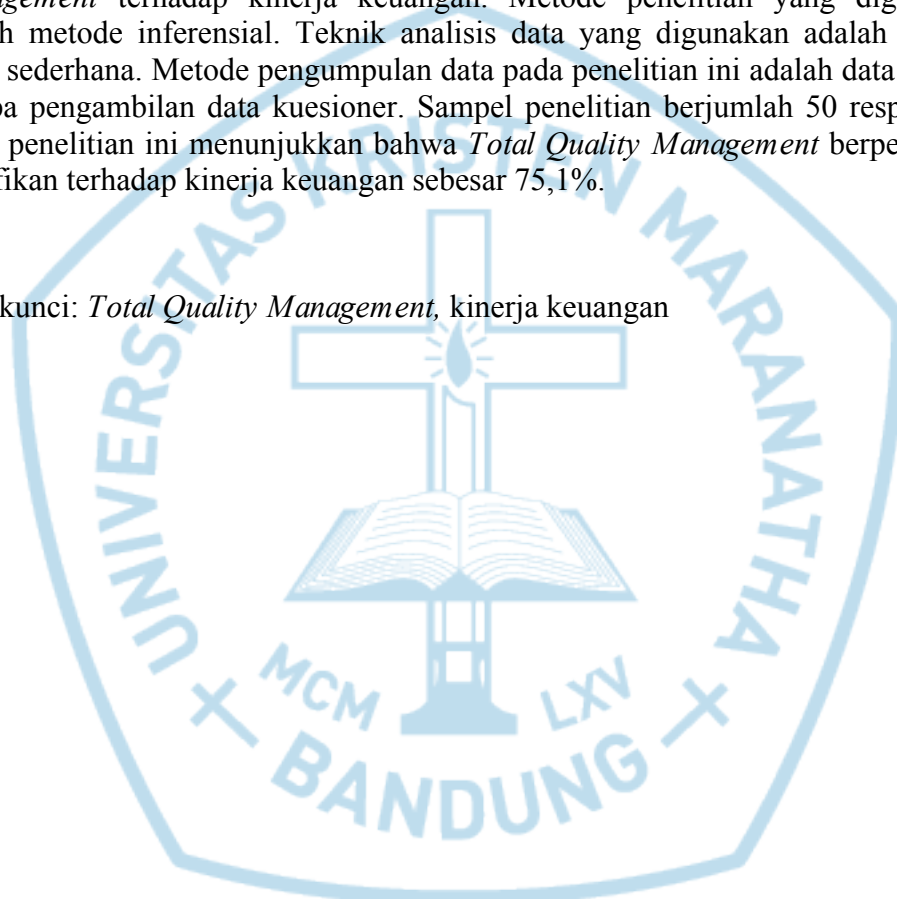


## ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang terbaik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga terbentuk loyalitas pelanggan. Kualitas menjadi salah satu faktor penting agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing dalam keadaan persaingan global. Hal ini akan meningkatkan pangsa pasar sehingga pendapatan dan laba akan meningkat. Untuk meningkatkan kinerja keuangannya, maka perusahaan dapat menerapkan suatu metode untuk memaksimalkan daya saingnya melalui upaya perbaikan berkesinambungan, yaitu dengan menerapkan *Total Quality Management*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode inferensial. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah data primer berupa pengambilan data kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 50 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan sebesar 75,1%.

Kata kunci: *Total Quality Management*, kinerja keuangan



## **ABSTRACT**

*The best quality service can improve customer satisfaction so that forming customer satisfaction. Quality becomes an important factor for the company to can survive and compete in a state of global competition. This will increase market share so revenues and profits will increase. To improve financial performance, the company can implement a method to maximize their competitiveness through continuous improvement efforts, by implementing Total Quality Management. The purpose of this study to determine the influence of Total Quality Management to the financial performance. The method on this study is a method of inferential. Data analysis technique is simple liniar regression analysis. The method of collecting data in this study are primary data by using questionnaire as much 50 respondents. The results showed that Total Quality Management have a significant influence to the financial performance in the amount of 75,1%.*

*Key word: Total Quality Management, financial performance*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas.....	9
2.1.1.1 Konsep Kualitas.....	9
2.1.1.2 Definisi Kualitas .....	10
2.1.2 <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	12
2.1.2.1 Definisi <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	12

2.1.2.2	Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	14
2.1.2.3	Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	14
2.1.2.4	Unsur-Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	16
2.1.2.5	Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kegagalan TQM....	21
2.1.3	Kinerja Keuangan.....	24
2.1.3.1	Definisi Kinerja.....	24
2.1.3.1.1	Manfaat Penilaian Kinerja .....	24
2.1.3.1.2	Tahap Penilaian Kinerja.....	25
2.1.3.2	Definisi Kinerja Keuangan.....	28
2.1.3.3	Tujuan Pengukuran Kinerja Keuangan .....	29
2.2	Penelitian Terdahulu .....	31
2.3	Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	36
2.3.1	Rerangka Pemikiran .....	36
2.3.2	Pengembangan Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		39
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1	Populasi .....	39
3.2.2	Sampel .....	40
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Metode Analisis Data.....	44
3.5.1	Uji Instrumen.....	44
3.5.1.1	Uji Validitas .....	44
3.5.1.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	47
3.5.2.1	Uji Normalitas.....	47
3.5.2.2	Uji Outlier .....	47

3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	48
3.5.3 Uji Regresi Linier Sederhana .....	49
3.5.4 Uji Hipotesis.....	49
3.5.4.1 Uji t (Parsial).....	50
3.5.4.2 Koefisien Determinasi .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Gambaran Umum Crowne Plaza Bandung .....	51
4.1.1.1 Struktur Organisasi Crowne Plaza Bandung .....	52
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.1.3 Tanggapan Responden tentang Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Keuangan.....	57
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
4.1.4.1 Uji Validitas.....	79
4.1.4.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	83
4.1.5.2 Uji Outlier.....	84
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	85
4.1.6 Analisis Data.....	86
4.1.7 Uji t (Parsial).....	87
4.1.8 Koefisien Determinasi .....	88
4.2 Pembahasan.....	88
4.2.1 Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	88
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	90
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Simpulan .....	93

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	93
5.3 Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ) .....	127



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Teoritis .....	37
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Crowne Plaza Bandung.....	52
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	85



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu ..... 31
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel..... 40
Tabel 3.2	Skala Likert ..... 43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 55
Tabel 4.4	Frekuensi Pertanyaan TQM 1 ..... 57
Tabel 4.5	Frekuensi Pertanyaan TQM 2 ..... 57
Tabel 4.6	Frekuensi Pertanyaan TQM 3 ..... 58
Tabel 4.7	Frekuensi Pertanyaan TQM 4 ..... 58
Tabel 4.8	Frekuensi Pertanyaan TQM 5 ..... 59
Tabel 4.9	Frekuensi Pertanyaan TQM 6 ..... 59
Tabel 4.10	Frekuensi Pertanyaan TQM 7 ..... 60
Tabel 4.11	Frekuensi Pertanyaan TQM 8 ..... 60
Tabel 4.12	Frekuensi Pertanyaan TQM 9 ..... 61
Tabel 4.13	Frekuensi Pertanyaan TQM 10 ..... 61
Tabel 4.14	Frekuensi Pertanyaan TQM 11 ..... 62
Tabel 4.15	Frekuensi Pertanyaan TQM 12 ..... 62
Tabel 4.16	Frekuensi Pertanyaan TQM 13 ..... 63
Tabel 4.17	Frekuensi Pertanyaan TQM 14 ..... 63
Tabel 4.18	Frekuensi Pertanyaan TQM 15 ..... 64
Tabel 4.19	Frekuensi Pertanyaan TQM 16 ..... 64
Tabel 4.20	Frekuensi Pertanyaan TQM 17 ..... 65
Tabel 4.21	Frekuensi Pertanyaan TQM 18 ..... 65
Tabel 4.22	Frekuensi Pertanyaan TQM 19 ..... 66



Tabel 4.23	Frekuensi Pertanyaan TQM 20 .....	66
Tabel 4.24	Frekuensi Pertanyaan TQM 21 .....	67
Tabel 4.25	Frekuensi Pertanyaan TQM 22 .....	67
Tabel 4.26	Frekuensi Pertanyaan TQM 23 .....	68
Tabel 4.27	Frekuensi Pertanyaan TQM 24 .....	68
Tabel 4.28	Frekuensi Pertanyaan TQM 25 .....	69
Tabel 4.29	Frekuensi Pertanyaan TQM 26 .....	69
Tabel 4.30	Frekuensi Pertanyaan TQM 27 .....	70
Tabel 4.31	Frekuensi Pertanyaan TQM 28 .....	70
Tabel 4.32	Frekuensi Pertanyaan TQM 29 .....	71
Tabel 4.33	Frekuensi Pertanyaan TQM 30 .....	71
Tabel 4.34	Frekuensi Pertanyaan TQM 31 .....	72
Tabel 4.35	Frekuensi Pertanyaan TQM 32 .....	72
Tabel 4.36	Frekuensi Pertanyaan TQM 33 .....	73
Tabel 4.37	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 1 .....	73
Tabel 4.38	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 2 .....	74
Tabel 4.39	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 3 .....	74
Tabel 4.40	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 4 .....	75
Tabel 4.41	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 5 .....	75
Tabel 4.42	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 6 .....	76
Tabel 4.43	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 7 .....	76
Tabel 4.44	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 8 .....	77
Tabel 4.45	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 9 .....	77
Tabel 4.46	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 10 .....	78
Tabel 4.47	Frekuensi Pertanyaan Kinerja Keuangan 11 .....	79
Tabel 4.48	Hasil Uji Validitas <i>Total Quality Management</i> (X).....	80
Tabel 4.49	Hasil Uji Validitas Kinerja Keuangan (Y).....	81
Tabel 4.50	Hasil Uji Reliabilitas <i>Total Quality Management</i> (X).....	83

Tabel 4.51	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Keuangan (Y) .....	83
Tabel 4.52	Hasil Uji Normalitas .....	84
Tabel 4.53	Hasil Uji Outlier .....	84
Tabel 4.54	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	86
Tabel 4.55	Uji t (Parsial) .....	87
Tabel 4.56	Koefisien Determinasi .....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian .....	97
Lampiran B	Tabulasi Data .....	103
Lampiran C	Output SPSS .....	107
Lampiran D	Surat Keterangan Perusahaan.....	126

