

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja operasional dan kinerja keuangan dengan keunggulan bersaing sebagai variabel moderating. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *non probability sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 40 orang yang merupakan manajer bank di Bandung Pusat. Metode pengujian hipotesis menggunakan metode uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana dan pengujian MRA dilakukan dengan menggunakan SPSS 22.0 dengan hasil penelitian sebagai berikut: total quality management terhadap kinerja operasional berpengaruh positif, dengan menggunakan variabel keunggulan bersaing sebagai variabel moderator ini memperkuat pengaruh keduanya. total quality management terhadap kinerja keuangan berpengaruh positif, sedangkan dengan menggunakan variabel keunggulan bersaing sebagai variabel moderator tidak memperkuat maupun memperlemah pengaruh antar variabel tersebut.

Kata-kata kunci: *total quality management*, kinerja operasional, kinerja keuangan, dan keunggulan bersaing.



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of Total Quality Management of operating performance and financial performance with a competitive advantage as a moderating variable. In this study, the method used for determining the sample is non-probability sampling. Respondents in this study were 40 people which is a bank manager in Bandung Center. Method of hypothesis testing using the method validity and reliabilitas, classic assumption test, simple linear regression and testing MRA were performed using SPSS 22.0 with the following results: total quality management of operating performance positive effect, by using a variable competitive advantage as a moderator variable reinforces the influence of both. total quality management has positive effect on financial performance, while using a variable competitive advantage as a moderator variable does not strengthen or weaken the effect between these variables.

Keywords: total quality management, operating performance, financial performance, and competitive advantage



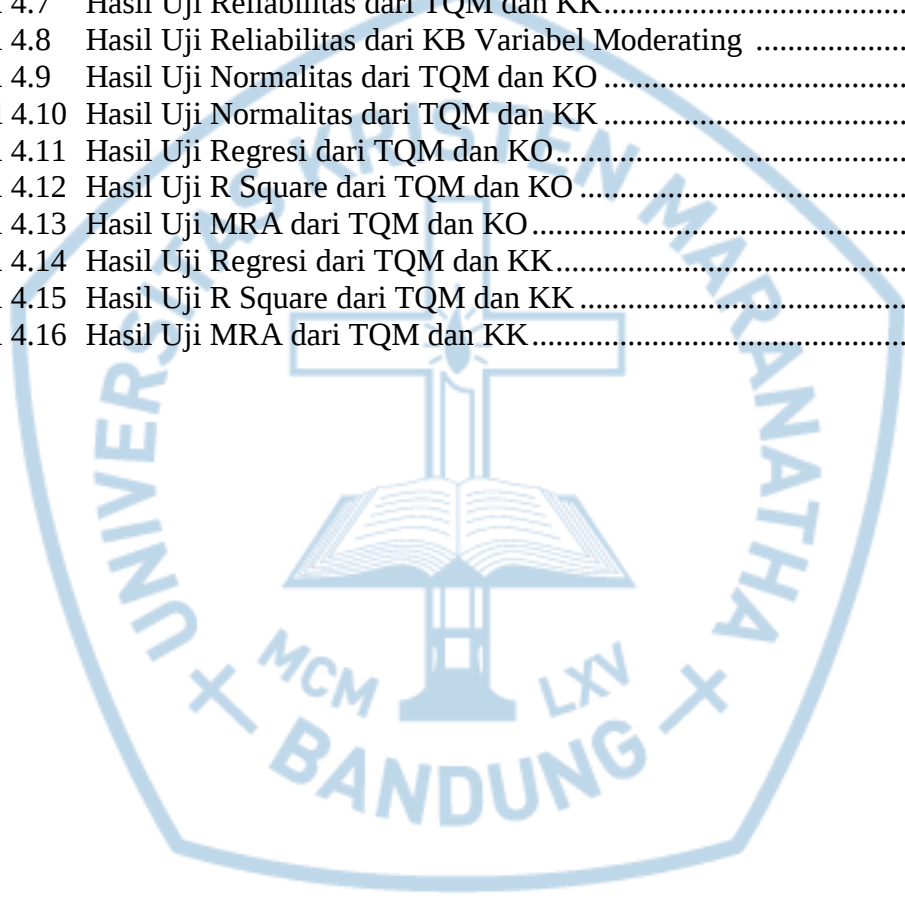
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Teori	8
2.1.1.1 Total Quality Management	8
2.1.1.2 Indikator Total Quality Management	8
2.1.1.3 Prinsip Total quality Management	11
2.1.1.4 Komponen TQM	12
2.1.1.5 Kinerja Operasional	15
2.1.1.6 Kinerja Keuangan.....	16
2.1.1.7 Menganalisis Kinerja Keuangan	17
2.1.1.8 Keunggulan Bersaing	18
2.1.2 Riset Empiris.....	20
2.1.3 Rerangka Teori.....	23
2.2 Rerangka Pemikiran.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Hubungan total quality Management dengan kinerja operasional dan keunggulan bersaing	25
2.3.2 Hubungan total quality management dengan kinerja keuangan dan keunggulan bersaing	26
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 DOV	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30

3.5 Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1 Pengujian Instrumen.....	32
3.5.1.1 Uji Validitas	32
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	32
3.5.2 Pengujian Asumsi Klasik	33
3.5.2.1 Uji Normalitas	33
3.6 Metode Pengujian Hipotesis	35
3.6.1 Pengujian Hipotesis.....	35
3.6.2 Perhitungan Nilai Uji Statistik	37
3.6.3 Penetapan Tingkat Signifikan	37
3.6.4 Kriteria Penarikan kesimpulan.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Profil Responden	39
4.2. Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian	41
4.2.1. Uji Instrumen	41
4.2.1.1 Uji Validitas.....	41
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	48
4.2.2.1 Uji Normalitas	48
4.3. Hasil Penelitian	51
4.3.1 Persamaan Regresi	51
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	57
5.3. Implikasi Penelitian.....	58
5.4. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Teknik Pengumpulan Data	31
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	39
Tabel 4.2 Hasil KMO TQM dari TQM dan KO	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pengujian dari TQM dan KO	41
Tabel 4.4 Hasil KMO dari TQM dan KK	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dari TQM dan KK	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas dari TQM dan KO	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas dari TQM dan KK	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas dari KB Variabel Moderating	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas dari TQM dan KO	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas dari TQM dan KK	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi dari TQM dan KO	48
Tabel 4.12 Hasil Uji R Square dari TQM dan KO	50
Tabel 4.13 Hasil Uji MRA dari TQM dan KO	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi dari TQM dan KK	51
Tabel 4.15 Hasil Uji R Square dari TQM dan KK	51
Tabel 4.16 Hasil Uji MRA dari TQM dan KK	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuisisioner.....	61
Lampiran B Data Hasil SPSS.....	67



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Pendidikan Terakhir	38

