

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Penelitian ini ditujukan pada bank yang berada di Bandung Pusat dengan responden bersyarat yaitu seorang manajer bank. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuisioner di bank yang berada di Bandung Pusat. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 45 kuesioner dan yang dapat diolah sebanyak 40 kuisisioner dan 5 kuisisioner lainnya tidak kembali.

Grafik 4.1

Jenis kelamin

Dari grafik 4.1 diatas dapat dilihat jenis kelamin perempuan berjumlah 17 orang atau 42.5% digambarkan dengan warna hijau. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 23 orang atau 57.5%, digambarkan dengan warna biru.

Grafik 4.2

Pendidikan terakhir

Dari grafik 4.2 diatas yang mengisi kuisisioner penelitian ini 7 orang merupakan S2, dan 33 orang lainnya merupakan S1.

Table 4.1

Hasil Pengumpulan Data

keterangan	jumlah
Total kuisisioner yang disebarakan	45
Total kuisisioner yang kembali	40
Tingkat pengembalian	88.89%
Total kuisisioner yang dapat diolah	40

Sumber: Hasil data SPSS 22

Pada tabel 4.1 menunjukkan jumlah kuisisioner yang disebarakan untuk penelitian ini adalah 45 kuisisioner, ternyata yang kembali 40 kuisisioner. Tingkat pengembalian kuisisioner tersebut sebesar 88.89%. Dari 40 kuisisioner yang kembali semuanya dapat diolah karena sudah sesuai dengan kriteria penelitian ini.

4.2 Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian

4.1.1 Uji Instrumen

4.1.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur (Umar, 2013:58). Maksudnya untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner dilihat jika pertanyaan dalam kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner.

Menurut Ghozali (2011), KMO merupakan sebuah indeks perbandingan jarak antara koefisien korelasi dengan koefisien korelasi parsialnya secara keseluruhan. Jika jumlah kuadrat koefisien korelasi parsialnya di antara seluruh pasangan variabel bernilai kecil dibandingkan jumlah kuadrat koefisien korelasi, maka akan menghasilkan nilai KMO yang mendekati satu.

Nilai KMO yang kecil mengindikasikan bahwa analisis faktor bukan merupakan pilihan yang tepat. Untuk dapat dilakukan analisis faktor, nilai KMO dianggap cukup apabila nilai $KMO \geq 0.5$. Metode yang digunakan pada uji validitas adalah uji CFA dengan menggunakan *software SPSS versi 22.0*, dimana kriterianya KMO and $Bartlett's test \geq 0,5$. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada table 4.2.

Table 4.2

Uji KMO dari TQM dan kinerja operasional

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.654
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 96.667

df	36
Sig.	.000

Sumber: SPSS versi 22.0

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa hasil dari *software spss versi 22* adalah nilai KMO sebesar 0.654. jika nilai KMO > 0.5 dengan tingkat signifikansi sebesar sig. 0.000 < 0.5 yang berarti analisis faktor dapat di lakukan dan datanya mencukupi untuk diproses lebih lanjut.

Tabel 4.3

Hasil Validitas TQM dengan kinerja operasional

Item	Hasil Validitas	Keterangan
TQM5	0.705	VALID
TQM6	0.572	VALID
TQM8	0.774	VALID
TQM9	0.741	VALID
TQM12	0.535	VALID
TQM16	0.546	VALID
KO3	0.660	VALID
KO4	0.839	VALID
KO5	0.802	VALID

Sumber: SPSS versi 22.0

Table 4.5 menunjukkan bahwa hasil secara keseluruhan item pertanyaan pada penelitian ini adalah valid. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada

pertanyaan *total quality management* yaitu: TQM5 (0.705), TQM6 (0.572), TQM8 (0.774), TQM9 (0.741), TQM12 (0.535), dan TQM16 (0.546) dikatakan valid karena memiliki nilai *factor loading* > 0.3. indikator pada variabel kinerja operasional: KO3 (0.660), K04 (0.839), dan KK5 (0.802) dikatakan valid karena memiliki nilai *factor loading* > 0.3.



Tabel 4.4
TQM dengan kinerja keuangan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.617
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	116.991
	df
	45
	Sig.
	.000

Sumber: SPSS versi 22.0

Dari table 4.2 Menunjukkan bahwa hasil dari *software spss versi 22.0* adalah nilai KMO sebesar 0.617. jika nilai KMO > 0.5 dengan tingkat signifikansi sebesar sig. 0.000 < 0.5 yang berarti analisis faktor dapat di lakukan dan datanya mencukupi untuk diproses lebih lanjut.

Table 4.5

Variabel kinerja keuangan

Item	Hasil Validitas	Keterangan
TQM5	0.610	VALID
TQM6	0.593	VALID
TQM8	0.809	VALID
TQM9	0.690	VALID
TQM11	0.534	VALID
TQM12	0.626	VALID
TQM16	0.518	VALID
KK1	0.822	VALID
KK2	0.686	VALID
KK5	0.756	VALID

Sumber: SPSS versi 22.0

Table 4.3 menunjukkan bahwa hasil secara keseluruhan item pertanyaan pada penelitian ini adalah valid. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada pertanyaan *total quality manajement* yaitu: TQM5 (0.610), TQM6 (0.593), TQM8 (0.809), TQM9 (0.690), TQM11 (0.534), TQM12 (0.626), dan TQM16 (0.518) dikatakan valid karena memiliki nilai *factor loading* > 0.3. indikator pada variabel kinerja keuangan: KK1 (0.882), KK2 (0.686), dan KK5 (0.756) dikatakan valid karena memiliki nilai *factor loading* > 0.3.

4.1.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran (Umar, 2004:58). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009:45). Hasil dari pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument penelitian yang

dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Suatu kuisioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Nunnally, 1967 dalam Ghazali, 2001:42). Teknik yang digunakan pada uji realibilitas mempunyai kriteria *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$.

Table 4.6
Uji Reliabilitas TQM dan Variabel kinerja operasional

	Cronbach's alpha (α)*	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TQM5	0.716	0.475	0.675
TQM6		0.491	0.665
TQM8		0.521	0.663
TQM9		0.494	0.670
TQM12		0.381	0.697
TQM16		0.483	0.702
KO3	0,702	0.487	0.651
KO4		0.635	0.458
KO5		0.444	0.701

Sumber: SPSS versi 22.0

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa data penelitian *total quality manajemen* dan kinerja operasional adalah reliabel. Dikatakan reliabel karena semua variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0.6 dan hasil *Cronbach Alpha If item deleted* \leq dari *Cronbach Alpha*. Variabel *total quality management* memiliki *Cronbach Alpha* 0.716 dan *Cronbach Alpha If item Deleted*; TQM5 (0.675), TQM6 (0.665), TQM8 (0.663), TQM9 (0.670), TQM12 (0.697), dan TQM16 (0.702) dikatakan

reliabel karena memiliki *Cronbach Alpha If Item Deleted* \leq dari *Cronbach Alpha* (0.716). variabel kinerja operasional memiliki *Cronbach Alpha if item deleted*; KO3 (0.651), KO4 (0.458), dan KO5 (0.701) dikatakan reliabel karena memiliki *Cronbach Alpha if item deleted* \leq *Cronbach Alpha* (0.702).

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas TQM dengan variabel kinerja keuangan

Item-Total Statistics			
	Cronbach's alpha (α)*	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Total quality manajemen 5	0.740	0.465	0.709
Total quality manajemen 6	0.740	0.517	0.694
Total quality manajemen 8	0.740	0.546	0.694
Total quality manajemen 9	0.740	0.473	0.708
Total quality manajemen 11	0.740	0.430	0.716
Total quality manajemen 12	0.740	0.436	0.715
Total quality manajemen 16	0.740	0.473	0.736
Kinerja keuangan 1	0.677	0.547	0.505
Kinerja keuangan 2	0.677	0.458	0.625
Kinerja keuangan 5	0.677	0.466	0.612

Sumber: SPSS versi 22

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa data penelitian antara *total quality management* dan kinerja keuangan adalah reliabel. Dikatakan reliabel karena

semua variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0.6 dan hasil *Cronbach Alpha If Item Deleted* ≤ dari *Cronbach Alpha*. Variabel *total quality management* memiliki *Cronbach Alpha* 0.740 dan *Cronbach Alpha If item Deleted* TQM5 (0.709), TQM5 (0.694), TQM8 (0.694), TQM9 (0.708), TQM11 (0.716), TQM12 (0.715), dan TQM16 (0.736) dikatakan reliabel karena memiliki *Cronbach Alpha If Item Deleted* ≤ dari *Cronbach Alpha* (0.740). variabel kinerja keuangan memiliki *Cronbach Alpha* 0.677 dan *Cronbach Alpha if item deleted* KK1 (0.505), KK2 (0.625), KK5 (0.612) dikatakan reliabel karena memiliki *Cronbach Alpha if item deleted* ≤ *Cronbach Alpha* (0.677).

Tabel 4.8
Variabel keunggulan bersaing

	Cronbach's alpha (α)*	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KB3	0.668	0.384	0.635
KB4		0.253	0.678
KB5		0.678	0.514
KB9		0.316	0.694
KB10		0.584	0.529

Sumber: SPSS versi 22.0

Dari tabel 4.8 keunggulan bersaing dapat dikatakan reliabel karena semua variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0.6 dan hasil *Cronbach Alpha If item deleted* ≤ dari *Cronbach Alpha*. Variabel keunggulan bersaing memiliki *Cronbach Alpha* 0.668 dan *Cronbach Alpha If item Deleted* KB3 (0.635), KB4 (0.678), KB5 (0.514), KB9 (0.694), KB10 (0.529).

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak (Umar, 2013:181).

Interpretasi pada tingkat signifikansi (alpha) 5% :

- Jika data memiliki nilai *Z-Skewness* $< -1,96$ berarti data memiliki kecondongan kanan.
- Jika data memiliki nilai *Z-Skewness* $> +1,96$ berarti data memiliki kecondongan kiri.
- Jika data memiliki nilai *Z-Skewness* antara $-1,96$ dan $+1,96$, berarti data mendekati simetris.

Interpretasi pada tingkat signifikansi (alpha) 5% :

- Jika data memiliki nilai *Z-Kurtosis* $< -1,96$, berarti data memiliki keruncingan *Leptokurtik*.
- Jika data memiliki nilai *Z-Kurtosis* $> +1,96$, berarti data memiliki keruncingan *Platikurtik*.
- Jika data memiliki nilai *Z-Kurtosis* antara $-1,96$ dan $+1,96$, berarti data memiliki keruncingan *Mesokurtik*.

Table 4.9

Hasil uji normalitas tqm dan kinerja operasional

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
total_tqm	40	-.489	.374	.360	.733
total_ko	40	.530	.374	-1.314	.733
Valid N (listwise)	40				

Sumber: SPSS versi 22.0

Tabel 4.10 menunjukkan hasil bahwa data pengujian normalitas antara *total quality management* dan kinerja operasional dengan menggunakan *skewness dan kurtosis adalah normal karena,*

- $Z\text{-Skewness TQM} = \text{Skewness} / \sqrt{(6/N)} = -0.489 / \sqrt{(6/40)} = -1,26$

Nilai $-1,96 < Z\text{-Skewness} = -1,26 < +1,96$. Berarti kecondongan data adalah simetris atau berdistribusi normal.

- $Z\text{-Kurtosis TQM} = \text{Kurtosis} / \text{sqrt}(24/N) = 0.360 / \text{sqrt}(24/40) = 0.46$

Nilai $-1,96 < Z\text{-Kurtosis} = 0.46 < +1,96$. Berarti keruncingan data adalah mesokurtik atau memiliki distribusi normal.

- $Z\text{-Skewness KO} = \text{Skewness} / \sqrt{(6/N)} = 0.530 / \sqrt{(6/40)} = 1.37$

Nilai $-1,96 < Z\text{-Skewness} = 1.37 < +1,96$. Berarti kecondongan data adalah simetris atau berdistribusi normal.

- $Z\text{-Kurtosis KO} = \text{Kurtosis} / \text{sqrt}(24/N) = -1.314 / \sqrt{(24/40)} = -1.70$

Nilai $-1,96 < Z\text{-Kurtosis} = -1.70 < +1,96$. Berarti keruncingan data adalah mesokurtik atau memiliki distribusi normal.

Tabel 4.10

Hasil uji normalitas tqm dan kinerja keuangan

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
total_tqm	40	-.347	.374	.266	.733
total_kk	40	.448	.374	-1.257	.733
Valid N (listwise)	40				

Sumber: SPSS versi 22.0

Tabel 4.9 menunjukkan hasil bahwa data pengujian normalitas antara *total quality management* dan kinerja keuangan dengan menggunakan skewness dan kurtosis adalah normal karena,

- $Z\text{-Skewness TQM} = \text{Skewness} / \sqrt{(6/N)} = -0.347 / \sqrt{(6/40)} = -0.89$

$Z\text{-Skewness} = -0.89 < +1,96$. Berarti kecondongan data adalah simetris atau berdistribusi normal.

- $Z\text{-Kurtosis TQM} = \text{Kurtosis} / \sqrt{(24/N)} = 0.266 / \sqrt{(24/40)} = 0.34$

$Z\text{-Kurtosis} = 0.34 < +1,96$. Berarti keruncingan data adalah mesokurtik atau memiliki distribusi normal.

- $Z\text{-Skewness KK} = \text{Skewness} / \sqrt{(6/N)} = 0.448 / \sqrt{(6/40)} = 1.16$

$Z\text{-Skewness} = 1.16 < +1,96$. Berarti kecondongan data adalah simetris atau berdistribusi normal.

- $Z\text{-Kurtosis KK} = \text{Kurtosis} / \sqrt{(24/N)} = -1.257 / \sqrt{(24/40)} = -1.62$

$Z\text{-Kurtosis} = -1.70 < +1,96$. Berarti keruncingan data adalah mesokurtik atau memiliki distribusi normal.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Persamaan Regresi

Persamaan regresi yang dihasilkan dari linear sederhana yang dilakukan adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + \beta x_1 + e$$

$$Y_2 = \alpha + b x_1 + e$$

Keterangan:

Y1= kinerja operasional

Y2=kinerja keuangan

X1= total quality management

E= error

Tabel 4.11
Variabel kinerja operasional
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.210	2.007		4.588	.000
	total_tqm	.149	.077	.299	1.933	.061

a. Dependent Variable: total_ko

Sumber: SPSS versi 22.0

Tabel 4.11 menunjukkan persamaan regresi linier sederhana pertama dengan variabel dependen kinerja operasional, persamaan regresi penelitian ini menggunakan rumus uji linier sederhana sebagai berikut:

$$KO = \alpha + \beta tqm + e$$

$$KO = 9.210 + 0.149TQM + E$$

Nilai koefisien regresi pada variabel bebas menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel *total quality management* dengan kinerja operasional. Koefisien regresi untuk variabel bebas X bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa terdapat

hubungan yang searah antara *total quality management* dengan kinerja operasional.

Hipotesis pertama:

H01 : $\beta_1 = 0$ *Total quality management* tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja operasional

H1 : $\beta_1 \neq 0$ *Total quality management* mempunyai pengaruh terhadap kinerja operasional

Hipotesis kedua:

H02 : $\beta_2 = 0$ keunggulan bersaing tidak mempunyai pengaruh terhadap hubungan *total quality management* dengan kinerja operasional

H2 : $\beta_2 \neq 0$ keunggulan bersaing mempunyai pengaruh terhadap hubungan *total quality management* dengan kinerja operasional

Maka dari keterangan di atas hipotesis yang diterima adalah H1 yaitu *total quality management* mempunyai pengaruh terhadap kinerja operasional. Jika *total quality management* meningkat maka kinerja operasional juga akan meningkat. Hasil ini didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu Munizu (2013) bahwa total quality management berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

Table 4.12

Variabel kinerja operasional

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.299 ^a	.090	.066	1.14558

a. Predictors: (Constant), total_tqm

b. Dependent Variable: total_ko

Sumber: SPSS versi 22.0

Tabel 4.13

Uji MRA variabel kinerja operasional

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.300 ^a	.090	.041	1.16077

a. Predictors: (Constant), moderator, total_tqm

b. Dependent Variable: total_ko

Sumber: SPSS versi 22.0

Dari table 4.12 dan 4.13 dapat dibandingkan uji regresi tanpa moderating dan dengan moderating. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa H2 ditolak karena dengan moderator menghasilkan nilai *R Square* yang sama sebesar 0.090 berarti pengaruh tqm terhadap kinerja operasional setelah dimoderasikan tidak memperkuat maupun memperlemah berarti keunggulan bersaing tidak berpengaruh terhadap *total quality management* terhadap kinerja operasional.

Tabel 4.14

Uji Regresi variabel kinerja keuangan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.760	2.081		4.690	.000
total_tqm	.112	.068	.256	1.635	.110

a. Dependent Variable: total_kk

Sumber: SPSS versi 22.0

Dari tabel 4.14 Menunjukkan persamaan regresi linier sederhana pertama dengan variabel dependen kinerja keuangan, persamaan regresi penelitian ini menggunakan rumus uji linier sederhana sebagai berikut:

$$KK = \alpha + \beta tqm + e$$

$$KK = 9.760 + 0.112TQM + e$$

Maka dari keterangan di atas hipotesis H3 diterima yaitu *total quality management* mempunyai pengaruh terhadap kinerja keuangan. Jika *total quality management* meningkat maka kinerja keuangan juga akan meningkat. Hasil ini juga searah dengan penelitian sebelumnya oleh Shahin (2011) menyatakan bahwa *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

Table 4.15
variabel kinerja keuangan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.256 ^a	.066	.041	1.12086

a. Predictors: (Constant), total_tqm

b. Dependent Variable: total_kk

Sumber: SPSS versi 22.0

Table 4.16

Uji MRA variabel kinerja keuangan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.264 ^a	.070	.019	1.13359

a. Predictors: (Constant), total_moderate, total_tqm

b. Dependent Variable: total_kk

Sumber: SPSS versi 22.0

Hipotesis ketiga:

H03 : $\beta_3 = 0$ *Total quality management* tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja keuangan

H3 : $\beta_3 \neq 0$ *Total quality management* mempunyai pengaruh terhadap kinerja keuangan

Hipotesis keempat:

H04 : $\beta_4 = 0$ keunggulan bersaing tidak mempunyai pengaruh terhadap hubungan *total quality management* dengan kinerja keuangan

H4 : $\beta_4 \neq 0$ keunggulan bersaing mempunyai pengaruh terhadap hubungan *total quality management* dengan kinerja keuangan

Dari tabel 4.15 Dan 4.16 dapat dibandingkan penelitian regresi tanpa moderator dan dengan moderator. Hasil dari penelitian tersebut ternyata dengan moderator menghasilkan nilai *R Square* yang berbeda dimana *R Square* dengan menggunakan moderator menjadi lebih besar dari 0.66 menjadi 0.70 maka dapat disimpulkan H4 diterima karena terdapat pengaruh keunggulan bersaing terhadap hubungan *total quality management* terhadap kinerja keuangan dengan dimoderating keunggulan bersaing ini dapat memperkuat pengaruhnya.