

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Perusahaan. Suatu teori yang dapat diterapkan setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas dari berbagai aspek untuk menunjang kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *TQM* terhadap kinerja perusahaan pada suatu perusahaan yaitu PT. Swa Mitra Yasa Utama.

Objek penelitian ini adalah 50 responden. Sampel yang digunakan berjumlah 50 responden dengan menggunakan teknik *survey* yaitu dengan menggunakan seluruh karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut untuk dijadikan responden. Metode pengujian yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik regresi liner sederhana, serta pengujian hipotesis, dengan bantuan *software* SPSS versi 13.0 dan juga menggunakan metode MSI (*Method of Succesive Interval*).

Terdapat 10 unsur untuk menilai *TQM* yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dan terdapat 3 unsur untuk menilai kinerja perusahaan yaitu pemakaian dan kualitas sumber daya perusahaan, faktor lingkungan sekitar perusahaan dan usaha pencapaian tujuan perusahaan. Dari unsur *TQM* dan kinerja perusahaan tersebut dapat memberikan kesimpulan mengenai pengaruh keduanya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan dengan presentase sebesar 54,5%, sedangkan sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diamati.

Kata kunci: *Total Quality Management (TQM)*, Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

This study aimed to know whether there was a significant influence of Total Quality Management (TQM) to the Company's performance. A theory that can be applied to any company to improve the quality of the various aspects to support the company's performance. This study was conducted to see the effect of TQM on the performance of companies in a company namely PT. Swa Mitra Utama Yasa.

The sample of this study is 50 respondents by using survey techniques survey technique is by using all employees who worked at the company to be the respondent. The hypothesis testing method used in this study is validity and reliability test, classic assumption test, simple linear regression, and hypothesis testing with SPSS version 13.0. and also using MSI (Method of Successive Interval).

There are 10 elements to assess TQM is focused on customer, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, cooperation (teamwork), improvement of the system on an ongoing basis, education and training, freedom of control, unity of purpose, and the involvement and empowerment of employees and there are three elements to assess the performance of companies that use and quality of company resources, environmental factors around the company and efforts in achieving the objectives of the company. Of elements TQM and performance of these companies can provide conclusions about the effect of both. The result of the study indicate that the Total Quality Management (TQM) significantly affect the Company's performance with a percentage effect of 54,5% while the remaining 45,5% is influenced by other factors that are not observed.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Company's performance*

DAFTAR ISI

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.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11
Unsur Pokok <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
2.1.2 Kinerja Perusahaan	18
Definisi Kinerja Perusahaan.....	18
Faktor yang mempengaruhi Kinerja Perusahaan	19
Manfaat pengukuran Kinerja Perusahaan	19
Penilaian dan pengukuran Kinerja Perusahaan	20
2.2 RISET EMPIRIS.....	21
2.3 RERANGKA TEORI.....	23
2.4 RERANGKA PEMIKIRAN	24
2.5 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	26
3.1.1 Sejarah singkat perusahaan	26
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	27
3.1.3 Logo Perusahaan	27
3.2 Jenis Penelitian.....	27
3.3 Jenis Data	29

3.4	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5	Populasi dan Sampel	31
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.7	Metode Pengumpulan data.....	32
3.7.1	Garis kontinum.....	32
3.7.2	MSI (<i>Method of Succesive Interval</i>)	32
3.8	Teknik Pengumpulan Data	33
3.9	Teknik Analisis Data	33
3.10	Uji Instrumen.....	34
3.10.1	Validitas	34
3.10.2	Reliabilitas	34
3.11	Uji Asumsi Klasik	35
3.11.1	Uji Normalitas.....	35
3.11.2	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.12	Uji Hipotesis.....	36
3.13	Analisis Uji t (Parsial)	37
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> di PT. Swa Mitra Yasa Utama	38
4.2	Penerapan Kinerja Perusahaan di PT. Swa Mitra Yasa Utama.....	38
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.3.1	Analisis Deskriptif Data Penelitian	41
4.4	Pengaruh penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap kinerja perusahaan.....	62
4.4.1.1	Uji Normalitas	62
4.4.1.2	Uji Heteroskedastisitas	63
4.4.1.3	Uji Regresi Sederhana	64
4.4.1.4	Uji Hipotesis.....	65
4.4.1.5	Analisis Korelasi	66
4.4.1.6	Uji Koefisien Determinasi	67
 BAB 5 PENUTUP		
5.1	Simpulan	68
5.2	Keterbatasan penelitian	72
5.3	Impilkasi Penelitian.....	72
5.3.1	Implikasi Teori.....	72
5.3.2	Implikasi Metodologi.....	73
5.4	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
Gambar 2.2 Model Rerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Logo PT. Swamitra Yasa Utama.....	27
Gambar 3.2 Logo Freshly Laundry	27
Gambar 3.3 Presentase dalam Garis Koninum	33
Gambar 4.1 Garis Kontinum variabel <i>TQM</i>	43
Gambar 4.2 Garis Kontinum variabel Kinerja Perusahaan	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	21
Tabel 2.2 Rerangka Teori.....	23
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas variabel <i>Total Quality Management (X)</i>	39
Tabel 4.2 Rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas variabel Kinerja Perusahaan (Y)	40
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas kuesioner penelitian.....	41
Tabel 4.4.1.1 Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4.4.1.3 Uji Regresi Sederhana.....	64
Tabel 4.4.1.4 Uji Hipotesis	65
Tabel 4.4.1.5 Analisis Korelasi	66
Tabel 4.4.1.6 Uji Koefisien Determinasi	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian	66
Lampiran B Jawaban Responden	68
Lampiran C Output SPSS Uji Validitas	70
Lampiran D Output SPSS Uji Reliabilitas	71
Lampiran E Uji Normalitas	72
Lampiran F Uji Heteroskedastisitas	72
Lampiran G Koefisien Determinasi	73
Lampiran H Hasil Uji Regresi Sederhana	73
Lampiran I Statistik Deskriptif	74

