

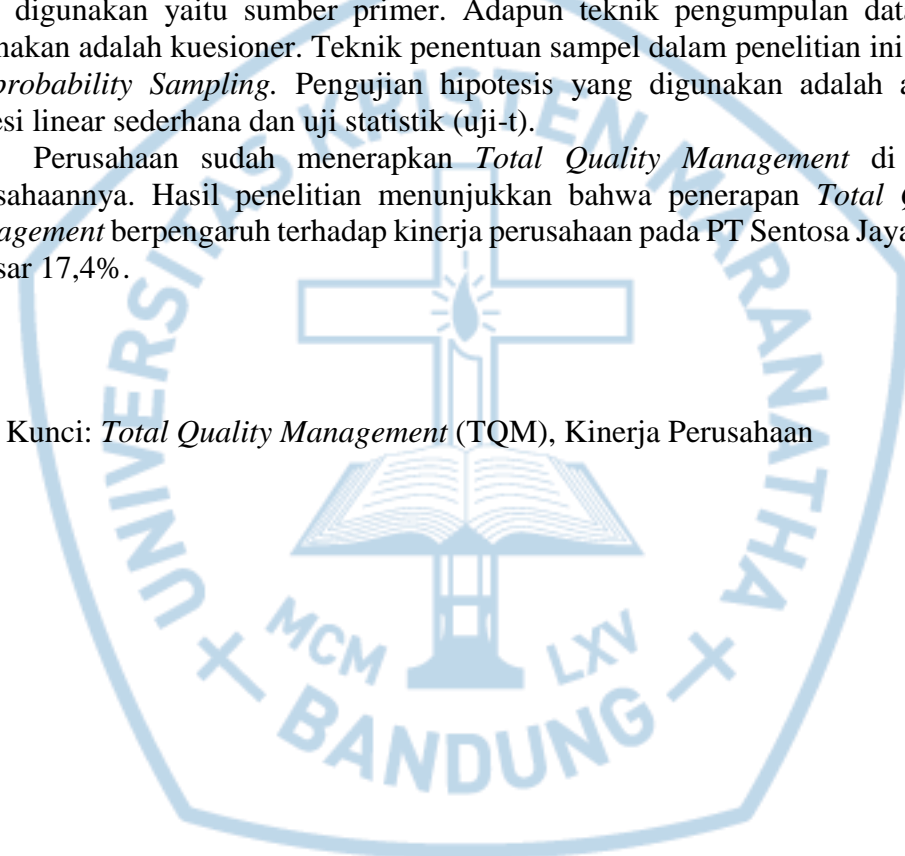
ABSTRAK

Persaingan ekonomi saat ini menuntut perusahaan untuk memberikan produk dan jasa yang berkualitas tinggi bagi para konsumen. Manajemen mutu total (TQM) merupakan sistem manajemen yang dapat meningkatkan kualitas strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sudahkah perusahaan menerapkan Total Quality Management serta apakah ada pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan PT Sentosa Jaya Prima.

Penelitian ini dilakukan di PT Sentosa Jaya Prima. Sampel yang diteliti berjumlah 60 orang. Jenis penelitian ini yaitu *Causal Eksplanatory*. Sumber data yang digunakan yaitu sumber primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan uji statistik (uji-t).

Perusahaan sudah menerapkan *Total Quality Management* di dalam perusahaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT Sentosa Jaya Prima sebesar 17,4%.

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



ABSTRACT

Economic competition requires companies to deliver high quality products and services to consumers. Total Quality Management (TQM) is a management system that can improve the quality of business strategy and oriented to customer satisfaction by involving all members of the organization. This research aims to find out whether the company is implementing TQM and determine the effect of Total Quality Management application on the company performance at PT Sentosa Jaya Prima.

This research was conducted at PT Sentosa Jaya Prima. The sample of this research amounts 60 people. This type of research is Causal Eksplanatory. Source of data used is primary. The data collection techniques used are questionnaires. Sampling technique in this research is Nonprobability Sampling. Testing the hypothesis used is simple linear regression analysis and statistic test (t-test).

The company is already implementing Total Quality Management (TQM). The results showed that the application of Total Quality Management (TQM) has an effect on the company performance on PT Sentosa Jaya Prima and its amount is 17,4%.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Company Performance



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Akuntansi Manajemen.....	7
2.1.1.1 Tujuan Akuntansi Manajemen	7
2.1.2 Kualitas.....	9
2.1.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10

2.1.3.1 Prinsip TQM.....	10
2.1.3.2 Unsur-Unsur TQM	13
2.1.3.3 Elemen Pendukung TQM.....	15
2.1.3.4 Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya.....	18
2.1.4 Kinerja	19
2.1.4.1 Sistem Pengukuran Kinerja.....	20
2.1.4.2 Indikator Kinerja Perusahaan	20
2.1.4.3 Kriteria Sistem Pengukuran Kinerja	22
2.1.4.4 Manfaat Penilaian Kinerja.....	23
2.2 Riset Empiris.....	24
2.2.1 Rerangka Teori.....	28
2.3 Rerangka Pemikiran	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.2.1 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.5.1 Uji Instrumen	36
3.5.1.1 Uji Validitas.....	36
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	37
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.2.1 Uji Normalitas	37
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas	38

3.5.3 Uji Hipotesis.....	38
3.5.3.1 Uji t.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Profil Responden.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Uji Instrumen.....	42
4.2.1.1 Uji Validitas.....	42
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	44
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	45
4.2.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.2.3 Uji Hipotesis.....	46
4.2.3.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t).....	47
4.2.3.2 Pengujian Regresi Linear Sederhana.....	48
4.2.3.3 Uji Korelasi.....	49
4.3 Pembahasan.....	50
4.4 Perbandingan dengan Hasil Riset Empiris.....	51
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	52
5.3 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	75

DAFTAR GAMBAR

Halaman

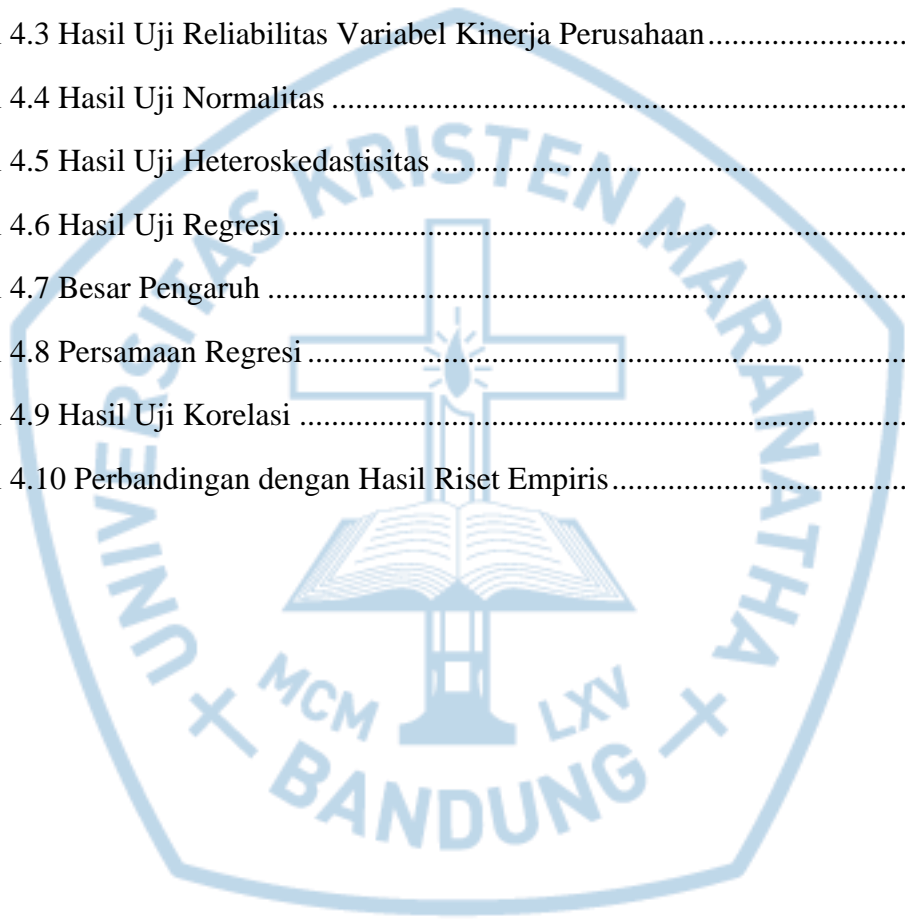
Gambar 2.1 Rerangka Teori.....	28
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	29
Gambar 2.3 Pengembangan Hipotesis	30
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel (DOV)	34
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel TQM dan Kinerja Perusahaan	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel TQM	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Perusahaan	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi	47
Tabel 4.7 Besar Pengaruh	48
Tabel 4.8 Persamaan Regresi	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Korelasi	49
Tabel 4.10 Perbandingan dengan Hasil Riset Empiris	51



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN LAMPIRAN HASIL TANGGAPAN RESPONDEN.....	57
LAMPIRAN KUESIONER	63
LAMPIRAN HASIL SPSS	67
LAMPIRAN SURAT PENELITIAN PERUSAHAAN	74

