

ABSTRACT

The purpose of this research is to test and analyze the effect of total quality management, performance measurement system and job relevant information on employee performance of Import Supermarket in Bandung. In this study, the method used for the determination of the sample is purposive sampling. Respondents of this research as many as 100 employees Supermarket in Bandung. The data analysis technique used is multiple linear regression, and testing is done by using SPSS 20.0. The results of this research indicate that the total quality management has no effect on employee performance, while the performance measurement system and job relevant information has effect on employee performance of Import Supermarket in Bandung.

Keywords: total quality management, performance measurement system, job relevant information, employee performance



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja dan *job relevant information* terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *purposive sampling*. Responden penelitian ini sebanyak 100 karyawan Supermarket di Bandung. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, dan pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan sistem pengukuran kinerja dan *job relevant information* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung.

Kata-kata kunci: *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, *job relevant information*, kinerja karyawan



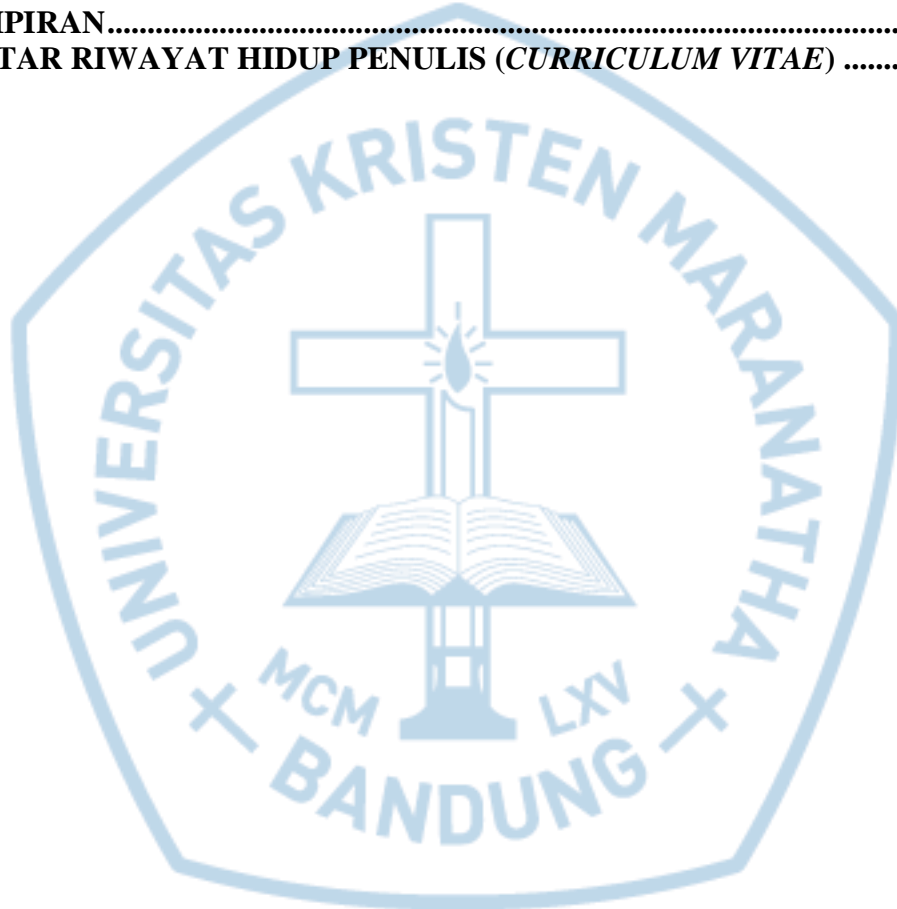
DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	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	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 <i>Total Quality Management</i> (TQM)	10
2.1.1.1 Definisi TQM	10
2.1.1.2 Unsur-Unsur dan Prinsip TQM.....	11
2.1.1.3 Karakteristik TQM	14
2.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja	20
2.1.2.1 Definisi Sistem Pengukuran Kinerja.....	20
2.1.2.2 Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	21
2.1.2.3 Metode Pengukuran Kinerja.....	23
2.1.2.4 Strategi Kunci Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja.....	27
2.1.2.5 Indikator Sistem Pengukuran Kinerja	32
2.1.3 <i>Job Relevant Information</i>	35
2.1.3.1 Pengertian <i>Job Relevant Information</i>	35
2.1.3.2 Manfaat <i>Job Relevant Information</i>	37
2.1.3.3 Karakteristik <i>Job Relevant Information</i>	38
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	39
2.1.4.1 Definisi Kinerja Karyawan.....	39
2.1.4.2 Indikator Kinerja Karyawan.....	40
2.1.4.3 Karakteristik <i>Job Relevant Information</i>	38
2.2 Rerangka Pemikiran	43
2.3 Hipotesis Penelitian.....	43
2.3.1 <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan	43
2.3.2 Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	46
2.3.3 <i>Job Relevant Information</i> Terhadap Kinerja Karyawan	48
2.4 Model Penelitian	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel	52
3.2.1 Populasi	52
3.2.2 Sampel	53
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	54
3.2.4 Ukuran Sampel	55
3.3 Operasionalisasi Variabel	56
3.3.1 <i>Total Quality Management</i> (TQM)	57
3.3.2 Sistem Pengukuran Kinerja	59
3.3.3 <i>Job Relevant Information</i>	60
3.3.4 Kinerja Karyawan	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data	64
3.5 Skala Pengukuran Variabel	65
3.6 Pengujian Instrumen	65
3.6.1 Uji Validitas	65
3.6.2 Uji Reliabilitas	66
3.7 Teknik Analisis Data	66
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	66
3.7.1.1 Uji Normalitas	67
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas	67
3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas	68
3.7.2 Regresi Berganda	69
3.7.3 Pengujian Hipotesis	70
3.7.4 Koefisien Determinasi	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Hasil Penelitian.....	72
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data	72
4.1.2 Hasil Tanggapan Responden	75
4.1.2.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	75
4.1.2.2 Tanggapan Responden Tentang Sistem Pengukuran Kinerja (SPK)	77
4.1.2.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Job Relevant Information</i> (JRI)	79
4.1.2.4 Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan	79
4.1.3 Hasil Uji Validitas	81
4.1.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	86
4.1.5.1 Uji Normalitas	86
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas	87
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	88
4.1.6 Teknik Analisis Data	89
4.1.6.1 Regresi Linear Berganda	89
4.1.6.2 Uji Hipotesis.....	87
4.1.6.2.1 <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	91

4.1.6.2.2 Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	93
4.1.6.2.3 <i>Job Relevant Information</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	94
4.1.6.3 Koefisien Determinasi.....	96
4.2 Pembahasan.....	97
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	163



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 2.2 Model Penelitian	51



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	62
Tabel 3.2 Penilaian Kuesioner	65
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	72
Tabel 4.2 Identitas Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.3 Identitas Responden Karyawan Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.4 Identitas Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	74
Tabel 4.5 Identitas Responden Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja	74
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang <i>Total Quality Management</i>	75
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Sistem Pengukuran Kinerja.....	78
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang <i>Job Relevant Information</i>	79
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Kinerja Karyawan	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel TQM	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel TQM Tahap 2	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel SPK	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel JRI	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja karyawan	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel 4.16 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	87
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda	90
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis 1	91
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis 2	93
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis 3	95
Tabel 4.23 Model Summary ^b	97

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Kuesioner	107
LAMPIRAN B Skor Kuesioner	116
LAMPIRAN C Hasil Olah Data SPSS.....	135

