

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *total quality management* terhadap kinerja keuangan pada PT. Saka Karya Maju. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan secara langsung dengan cara penyebaran kuesioner kepada staf karyawan PT. Saka Karya Maju dengan sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 22.0. Proses analisis data juga telah melalui tahap uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji simultan (uji F), uji hipotesis analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh *total quality management* terhadap kinerja keuangan di PT. Saka Karya Maju. Tingkat pengaruh *total quality management* terhadap kinerja keuangan di PT. Saka Karya Maju adalah sebesar 0,5685 atau 57%, sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata-kata kunci: *total quality management*, pengendalian mutu, kinerja, kinerja keuangan



ABSTRACT

The aim that is sought to be achieved in this research is to analyze and test the impact of total quality management on financial performance in PT. Saka Karya Maju. This research is a kind of quantitative research using descriptive method of analysis. The type of data used in this study is primary data collected directly by way of distributing questionnaires to staff employees of PT. Saka Karya Maju with samples taken as many as 60 respondents. The data analysis technique using simple regression analysis using SPSS version 22.0. The process of data analysis has also been through the validity test stage, reliability test, normality test, simultaneous test (F test), hypothesis test of simple linear regression analysis. The result of this study signifies that total quality management has impact on financial performance in PT. Saka Karya Maju. The total quality management impact the financial performance in PT. Saka Karya Maju to an extent of 0,5685, or 57%, while the rest 43% is influenced by other factors that are not discussed in this study.

Keywords: *total quality management, quality control, performance, financial performance*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori Penunjang	7
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	7
2.1.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	7
2.1.1.2 Karakteristik <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
2.1.2 Kinerja Keuangan.....	20
2.1.2.1 Pengertian Kinerja Keuangan	20
2.1.2.2 Karakteristik Kinerja Keuangan	22
2.2 Penelitian Sebelumnya	29
2.3 Rerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Definisi Operasional Variabel	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Jenis dan Sumber Data	37
3.6 Metode Analisis Data	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.6.3 Uji Normalitas.....	39
3.7 Uji Hipotesis (Uji T).....	39
3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	40

3.7.2 Uji F	41
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Analisis Deskriptif Data Responden	43
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	44
4.1.2 Pendidikan Responden	44
4.1.3 Jabatan Responden	45
4.1.4 Penyusunan Kuesioner dan Pembahasan Pernyataan	46
4.1.4.1 Kepemimpinan	46
4.1.4.2 Fokus Pelanggan	49
4.1.4.3 Perencanaan Strategi	51
4.1.4.4 Kerjasama	52
4.1.4.5 Manajemen Proses	54
4.1.4.6 Informasi dan Analisis	55
4.1.4.7 Laba	57
4.1.4.8 Penjualan	58
4.1.4.9 Pangsa Pasar	59
4.1.4.10 Kualitas Layanan	59
4.1.4.11 Keluhan Pelanggan	60
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	62
4.3 Uji Normalitas	63
4.4 Uji Hipotesis (Uji t)	64
4.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	64
4.4.2 Uji F	66
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi	67
4.5 Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian	73
5.3 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran.....	Halaman 31
------------	-------------------------	---------------



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel36
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner43
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan “Jenis Kelamin”44
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan “Pendidikan”44
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan “Jabatan”45
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepemimpinan 1 ...46
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepemimpinan 2 ...47
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepemimpinan 3 ...47
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepemimpinan 4 ...48
Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepemimpinan 5 ...48
Tabel 4.10	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepemimpinan 6 ...49
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Fokus Pelanggan 149
Tabel 4.12	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Fokus Pelanggan 250
Tabel 4.13	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Fokus Pelanggan 350
Tabel 4.14	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Fokus Pelanggan 451
Tabel 4.15	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Perencanaan Strategi 151
Tabel 4.16	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Perencanaan Strategi 252
Tabel 4.17	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kerjasama 152
Tabel 4.18	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kerjasama 253
Tabel 4.19	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kerjasama 353
Tabel 4.20	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Manajemen Proses 154
Tabel 4.21	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Manajemen Proses 254
Tabel 4.22	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Manajemen Proses 355
Tabel 4.23	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Informasi dan Analisis 156
Tabel 4.24	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Informasi dan Analisis 256
Tabel 4.25	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Informasi dan Analisis 357
Tabel 4.26	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Laba57
Tabel 4.27	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Penjualan58
Tabel 4.28	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Pangsa Pasar59
Tabel 4.29	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kualitas Layanan ..59
Tabel 4.30	Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Keluhan Pelanggan60

Tabel 4.31	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Total Quality Management</i>	61
Tabel 4.32	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Keuangan	62
Tabel 4.33	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.34	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.35	Hasil Uji Hipotesis	64
Tabel 4.36	Hasil Perhitungan Koefisien Persamaan Regresi	65
Tabel 4.37	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)	67
Tabel 4.38	<i>Model Summary</i>	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	Halaman 81
------------	---------------------------	---------------

