

## **ABSTRACT**

*The objective of this research is to investigate how big the influence of Total Quality Management on Company Financial Performance in PT INTI (Persero) Bandung. The variables that being studied are Total Quality Management (X) observed by 10 indicators, those are focus on customers, obsess on quality, scientific approach, long term commitment, team work, continuous improvement, education and training, restrained independence, unity in goals, employee's involvement and empowerment. Financial Performance (Y) studied by profitability ratio, those are Return On Assets (ROI), Return On Equity (ROE) and Operating Ratio. This research are descriptive and comparative. Sampling method that being used is simple random sampling. This research use primary data sourced from questionnaire spreading to 35 company employee and secondary data sourced from company financial statement year 2011 and 2012. Data are analyzed with Multiple Linier Regression. The result of this result showed that TQM didn't influence company financial performance simultaneously and partially.*

*Key Words: Total Quality Management and Company Financial Performance*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan perusahaan pada PT INTI (Persero) Bandung. Adapun variabel-variabel yang diteliti yaitu *Total Quality Management* (X) ditinjau dari 10 indikator yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Sementara itu, kinerja keuangan perusahaan (Y) ditinjau dari rasio profitabilitas yaitu *Return On Assets* (ROI), *Return On Equity* (ROE) serta Rasio Operasi. Penelitian ini bersifat deskriptif dan komparatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner kepada 35 karyawan PT INTI (Persero) Bandung serta data sekunder yang bersumber pada laporan keuangan PT INTI (Persero) Bandung tahun 2011 dan 2012. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata Kunci: *Total Quality Management* dan Kinerja Keuangan Perusahaan

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1   Latar Belakang Masalah .....	1
1.2   Identifikasi Masalah.....	6
1.3   Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4   Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN           PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1   Kajian Pustaka .....	8
2.1.1   Kualitas .....	8
2.1.1.1   Definisi Kualitas .....	8

2.1.1.2 Aplikasi Konsep Kualitas Berdasarkan Pandangan Tradisional dan Modern .....	11
2.1.2 <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.1.2.1 Definisi <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.1.2.2 Komponen-komponen <i>Total Quality Management</i> .....	17
2.1.2.3 Prinsip dan Unsur Pokok dalam <i>Total Quality Management</i> .....	22
2.1.3 Kinerja Keuangan .....	24
2.1.3.1 Macam-macam Pengukuran Kinerja Keuangan.....	24
2.1.3.2 <i>Return on Asset</i> (ROA) .....	26
2.1.3.3 <i>Return on Equity</i> (ROE).....	27
2.1.3.4 Rasio Operasi .....	28
2.1.4 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan .....	28
2.2 Kerangka Pemikiran .....	30
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian .....	32
3.2.1 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.1.1 Definisi Variabel .....	34
3.2.1.2 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	38

3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel	38
3.4	Jenis Data	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Teknik Analisis Data	40
3.7	Pengujian Instrumen Data	41
3.7.1	Uji Validitas	41
3.7.2	Uji Reliabilitas	42
3.8	Uji Asumsi Klasik	43
3.8.1	Uji Normalitas	43
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas	43
3.8.3	Uji Autokorelasi	44
3.9	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	45
3.9.1	Metode Analisis	45
3.9.1.1	Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.9.2	Pengujian Hipotesis	48
3.9.2.1	Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan	48
3.9.2.2	Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>55</b>
4.1	Hasil Penelitian	55
4.1.1	Sejarah Umum PT. INTI	55
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	56

4.1.3	Struktur Organisasi.....	57
4.2	Pengujian Instrumen Data.....	58
4.2.1	Uji Validitas	58
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	62
4.3	Analisa Deskriptif.....	63
4.3.1	Variabel Independen <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	64
4.3.2	Variabel Dependen (Kinerja Keuangan Perusahaan).....	74
4.4	Analisa Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan.....	75
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.4.1.1	Pengaruh TQM Terhadap ROA.....	75
4.4.1.2	Pengaruh TQM Terhadap ROE.....	77
4.4.1.3	Pengaruh TQM Terhadap Rasio Operasi.....	78
4.4.2	Uji Asumsi Klasik Regresi.....	80
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	80
4.4.2.2	Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.4.2.3	Uji Autokorelasi.....	83
4.5	Pengujian Hipotesis.....	84
4.5.1	Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji-F).....	84
4.5.2	Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t).....	87
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Keterbatasan.....	94

5.3	Saran .....	95
	DAFTAR PUSTAKA.....	97
	LAMPIRAN.....	99
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran B Laporan Keuangan Perusahaan.....	104
Lampiran C Hasil Kuesioner.....	107
Lampiran D Surat Ijin Penelitian.....	110
Lampiran E Surat Pernyataan Penelitian.....	111