

**ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BERLICO MULIA FARMA
YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Kadek Bagus Angganatha Rahyuda Surya

160322643

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**



Disusun oleh:

Kadek Bagus Angganatha Rahayuda Surya

160322643

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Kusuma".

Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc

Yogyakarta, 07 November 2021

HALAMAN PENGESAHAN



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN

No. 803/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 7 Juni 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. | (Ketua Penguji) |
| 2. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. | (Anggota) |
| 3. Dr. J. Ellyawati, MM. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Kadek Bagus Angganatha Rahayuda Surya
NPM : 160322643

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Kadek Bagus Angganatha Rahayuda Surya telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISI PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Adalah benar hasil karya yang penulis susun sendiri. Ide, gagasan maupun pernyataan baik secara langsung maupun tidak yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan dengan catatan/ daftar pustaka. Jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya tulis orang lain, maka penulis bersedia menerima gelar dan ijazah yang telah penulis peroleh dinyatakan batal dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 07 November 2021

Yang menyatakan



Kadek Bagus Rahayuda Surya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan yang diteliti pada PT. Berlico Mulia Farma di Yogyakarta dengan baik. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moral maupun materiil, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang senantiasa menyertai dan melancarkan proses penulisan skripsi ini.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang menjadi tempat untuk penulis menuntut ilmu serta mengembangkan potensi diri dari awal semester hingga akhir.
3. Papa, Mama dan Kakak yang selalu menjadi sumber semangat penulis.
4. Keluarga Besar dan Sahabat yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis.
5. Ibu Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memotivasi penulis dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Proses penulisan skripsi dari awal hingga akhir bukanlah sesuatu yang mudah bagi penulis. Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan - kekurangan dalam penelitian ini. Kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis agar dapat menuju ke arah yang lebih baik.

Yogyakarta, 07 November 2021

Penulis,



Kadek Bagus Angganatha Rahayudha Surya

**ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BERLICO MULIA FARMA
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Kadek Bagus Angganatha Rahayuda Surya

NPM: 160322643

Pembimbing

Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi teori-teori mengenai variabel TQM pada kinerja karyawan khususnya pada karyawan PT. Berlico Mulia Farma Yogyakarta. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan observasi untuk metode kuesioner menggunakan kuesioner tertutup dengan menggunakan teknik pengukuran skala Likert sedangkan metode observasi dilakukan dengan cara mengamati kegiatan karyawan dalam melakukan tugas atau pekerjaannya. Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita, fokus pada pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, perbaikan berkesinambungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kerjasama tim memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan sebab semakin tinggi keterlibatan dan pemberdayaan karyawan maka semakin baik juga kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Pengaruh, Perusahaan, TQM

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 TQM	7
2.2 Studi Penelitian Terdahulu	14
2.3 Model penelitian	20
2.4 Hipotesis	20
1. Pengaruh fokus pada pelanggan dengan kinerja karyawan	20
2. Pengaruh perbaikan berkesinambungan dengan kinerja karyawan	20
3. Pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja karyawan	20
BAB III	22
METODE PENELITIAN	22
3.1 Lingkup penelitian (Lokasi Penelitian, Objek Penelitian, Subjek Penelitian)	22

3.2	Populasi dan sample.....	22
3.3	Jenis dan sumber data	23
3.4	Metode pengumpulan data	24
3.5	Metode Pengujian Instrumen	25
3.6	Metode Analisis Data	26
BAB IV.....		41
4.1	Hasil Pengumpulan Data	41
4.2	Karakteristik Responden.....	41
4.3	Uji instrumen Awal Penelitian	44
4.3.1	Pengujian Validitas dan reliabilitas Sampel kecil.....	44
4.3.2	Pengujian Validitas dan reliabilitas sampel besar tahap 1.....	46
4.3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas sampel besar Tahap 2.....	47
4.4	Uji asumsi klasik.....	48
4.5	Uji regresi berganda fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, keterlibatan dan pemberdayaan terhadap kinerja karyawan.....	52
BAB V		58
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		64
KUESIONER PENELITIAN.....		64
LAMPIRAN		73
ANALISIS DESKRIPTIF		73
LAMPIRAN		75
UJI VALIDITAS & RELIABILITAS		75
LAMPIRAN		76
UJI ASUMSI KLASIK		76
LAMPIRAN		79
UJI REGRESI LINIER BERGANDA.....		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi terdahulu 1	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden 1	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia 1	42
Tabel 4.3 Karakter Responden 1	42
Tabel 4.4 Berdasarkan Level Kepegawaian 1	43
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 1	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas 1	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas 1	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas 1	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Berganda 1	52

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Histogram Hasil Uji 1	50
Grafik 4.2 Normal Plot Hasil Uji 1	50
Grafik 4.3 Hasil Uji Heteroskedastitas 1	51

