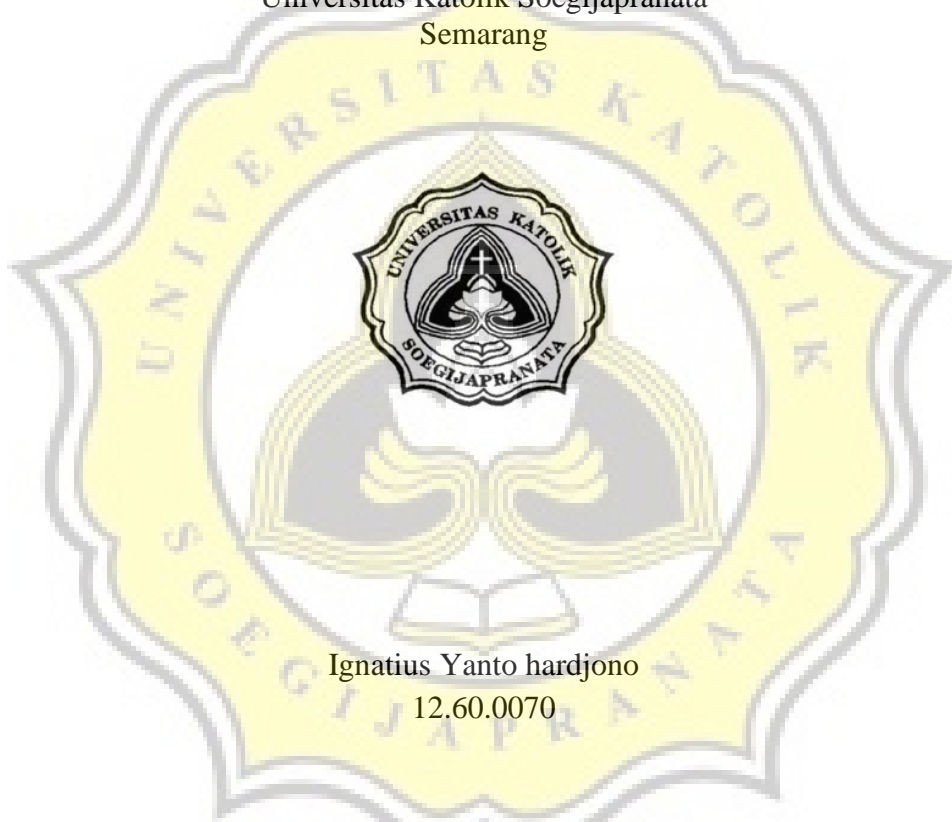


Skripsi

Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap inovasi dan kinerja perusahaan : studi empiris terhadap perusahaan manufaktur dan jasa di kota semarang”

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar  
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



Ignatius Yanto hardjono  
12.60.0070

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Akuntansi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang  
2017

Skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap inovasi dan kinerja perusahaan : studi empiris terhadap perusahaan manufaktur dan jasa di kota semarang

Oleh:

Ignatius Yanto Hardjono

12.60.0070

Disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing:

Semarang, 9 maret 2017

Pembimbing,

Clara Susilawati, SE.,M.Si

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:  
Semarang, 9 maret 2017 skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap inovasi dan kinerja perusahaan : studi empiris terhadap perusahaan manufaktur dan jasa di kota semarang

Oleh:

Ignatius Yanto Hardjono

12.60.0070

Tim penguji

(St Vena Purnamasari, SE.,M.Si) (Clara Susilawati, SE.,M.Si) (Stephana Diah Ayu, SE.,M.Si.,Akt.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

(Drs. Sentot Suciarto A., MP., Ph.D)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

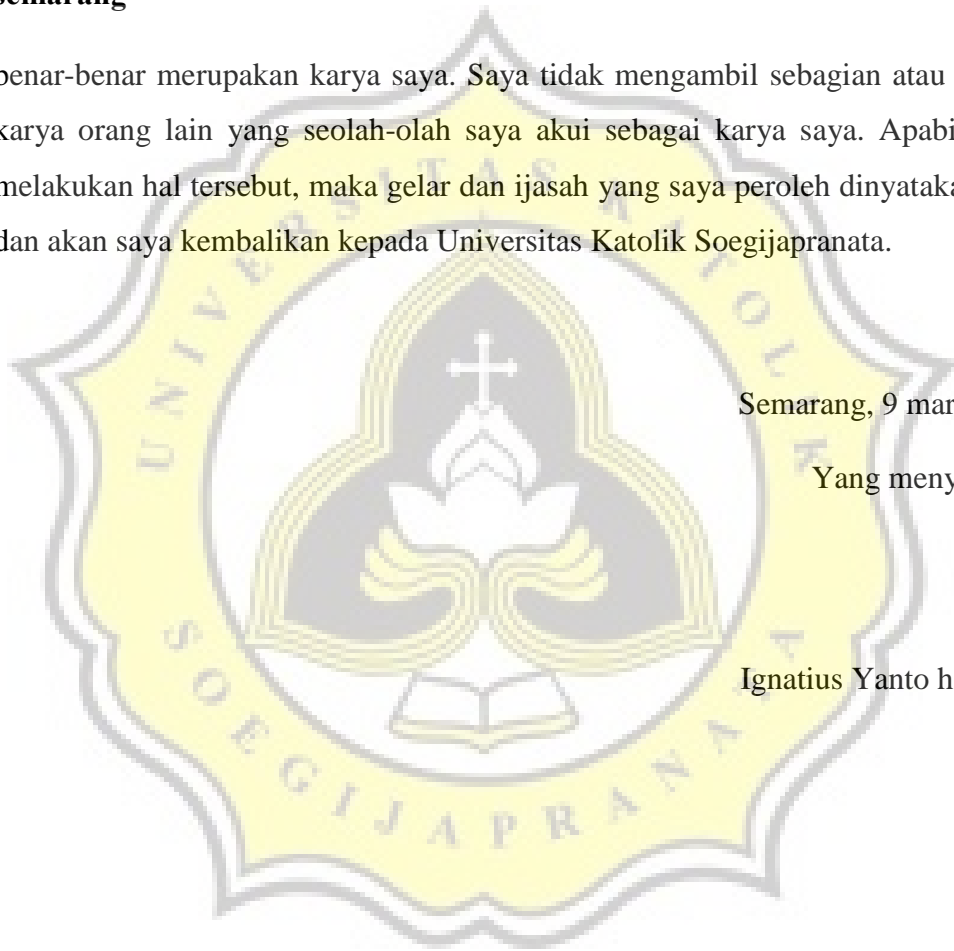
**“Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap inovasi dan kinerja perusahaan : studi empiris terhadap perusahaan manufaktur dan jasa di kota semarang”**

benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

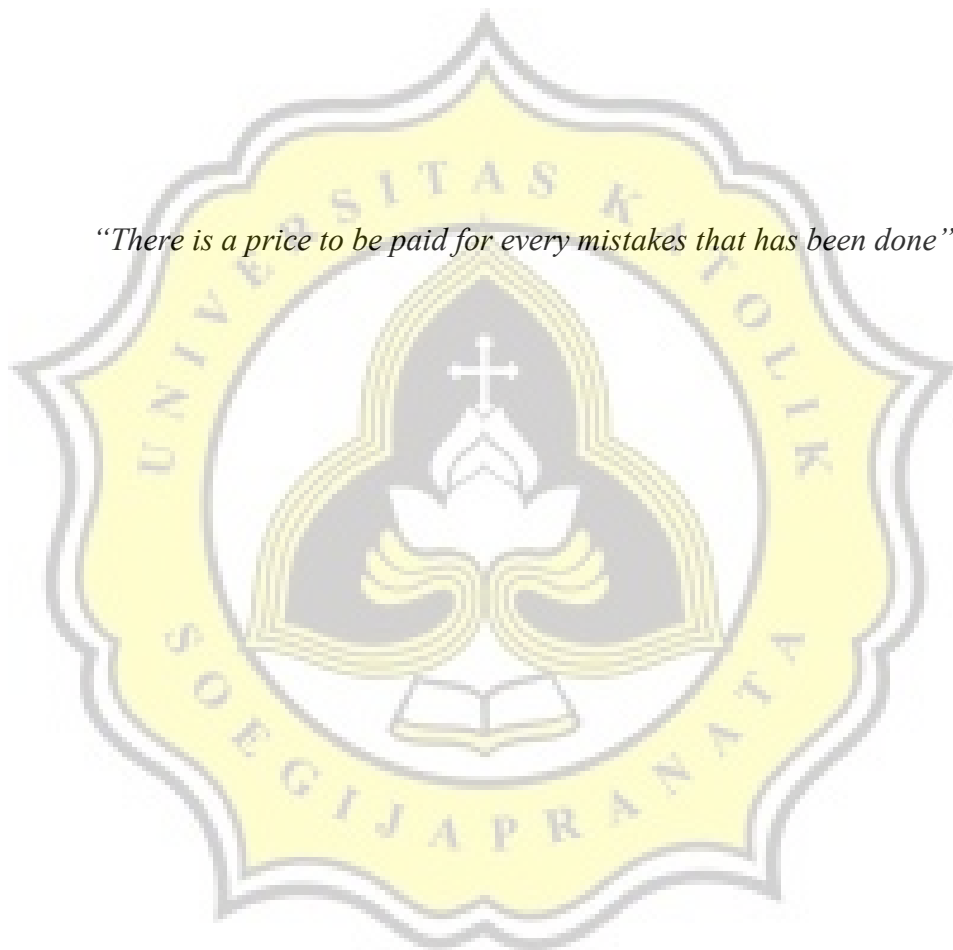
Semarang, 9 maret 2017

Yang menyatakan,

Ignatius Yanto hardjono



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN



*“There is a price to be paid for every mistakes that has been done”*

skripsi ini dipersembahkan untuk,

semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini secara langsung dan tak langsung.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap inovasi dan kinerja perusahaan : studi empiris terhadap perusahaan manufaktur dan jasa di kota semarang” telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih karena ketidaklengkapan pengukuran elemen-elemen dalam *Total Quality Management* dalam Ardestani dan Yahya (2014). sehingga peneliti menguji ulang dengan memisahkan setiap elemen-elemen dalam *Total Quality Management* dalam Ardestani dan Yahya (2014) agar mendapat hasil yang lebih presisi elemen mana yang paling berpengaruh positif terhadap inovasi dan kinerja perusahaan.

Selesainya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ijin kepada peneliti untuk dapat menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Monika Palupi M, SE.,MM selaku Ketua Program Studi yang bersedia memberikan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu Clara Susilawati, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
4. Ibu St Vena Purnamasari, SE.,M.Si dan Ibu Stephana Diah Ayu, SE.,M.Si.,Akt. selaku dosen penguji yang memberikan kritik dan saran agar penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam berbagai macam bentuk kepada penulis.
6. Michael gurdamulya, Richard Steven Handojo, Toni hartanto, Michael yefta, Tan,Richard Silvano Handoko, Vincentius Robert, Stefanus Sherwin, Aditya Setiawan, Lorentia Santoso, Vivian, Veronica Dian Sari, Hengky

Kurniawan yang telah memberikan dukungan kepada penulis dari awal hingga akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Fina Agustin, Olivia Ellena Hardjo Soesanto, yang telah siap sedia 24 jam membantu dan mendukung penulis dari awal hingga skripsi ini selesai, tanpa kalian penulis tak mungkin mencapai gelar sarjana.
8. Ivana Prayogo, Marlin Wijaya, Maria Heni Wati, Agnes Malisa, dan Stefanie Yunika yang membantu dan mendukung penulis dalam berbagai hal selama penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
9. Partner Starbucks Coffee Paragon Mall SC88 Semarang yang telah memberikan penulis pengalaman berharga selama penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
10. Andreas Suryawan, Levin ALP, Agus Nugroho, Roberto Hendratno dan Semua teman-teman yang tidak dapat disebut satu persatu dalam membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses membuat skripsi ini.

Semarang, 9 maret 2017

Peneliti,

Ignatius Yanto Hardjono

## DAFTAR ISI

Halaman judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iv
Motto dan persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstraksi .....	xvii
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan dan Batasan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	10
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II Landasan Teori .....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Total Quality Management .....	12
2.1.2 Inovasi .....	15
2.1.3 Kinerja Organisasi .....	17
2.2 pengembangan hipotesis .....	18
2.3 Kerangka Pikir .....	26
2.4 Definisi dan Pengukuran Variabel .....	27



2.4.1 Variabel Independen .....	27
2.4.1.1 Leadership Management .....	27
2.4.1.2 Factual Approach to decision making.....	28
2.4.1.3 Employee Management.....	29
2.4.1.4 System approach to management.....	30
2.4.1.5 Supplier Management .....	31
2.4.1.6 Process Management.....	32
2.4.1.7 Customer Focus .....	33
2.4.1.8 Continual Improvement .....	34
2.4.2 Variabel dependen.....	35
2.4.2.1 Inovasi.....	35
2.4.2.2 Kinerja Organisasi .....	36
BAB III Metode Penelitian .....	37
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian .....	37
3.1.1 Obyek penelitian .....	37
3.1.2 Lokasi penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.3.2 Teknik Pengumpulan data.....	39
3.3.3 Alat Pengumpulan Data .....	39
3.3.4 Pengujian Alat Pengumpulan Data .....	39
3.3.4.1 Uji validitas .....	39
3.3.4.2 Uji reliabilitas.....	40
3.4 langkah-langkah pengujian hipotesis .....	41

BAB IV Hasil dan Analisis .....	49
4.1 Data responden.....	49
4.2 karakteristik responden .....	51
4.3 hasil pengujian alat pengumpulan data .....	52
4.3.1 hasil pengujian validitas.....	52
4.3.2 hasil pengujian reliabilitas .....	60
4.4 statistik deskriptif.....	61
4.5 Uji asumsi klasik.....	71
4.5.1 uji normalitas .....	71
4.5.2 uji heterokedasitas .....	72
4.5.3 uji multikolinearitas .....	74
4.6 uji hipotesis .....	75
4.6.1 hipotesis 1a.....	76
4.6.2 hipotesis 1b .....	77
4.6.3 hipotesis 1c.....	77
4.6.4 hipotesis 1d .....	78
4.6.5 hipotesis 1e.....	78
4.6.6 hipotesis 1f.....	79
4.6.7 hipotesis 1g .....	79
4.6.8 hipotesis 1h .....	80
4.6.9 hipotesis 2a.....	80
4.6.10 hipotesis 2b .....	81
4.6.11 hipotesis 2c.....	81
4.6.12 hipotesis 2d .....	82
4.6.13 hipotesis 2e.....	82
4.6.14 hipotesis 2f.....	83
4.6.15 hipotesis 2g .....	83

4.6.16 hipotesis 2h .....	84
4.7 pembahasan hasil .....	84
BAB V Kesimpulan dan Saran .....	91
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	91
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	xviii



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu .....	4
Tabel 3.1 perusahaan sampel manufaktur.....	38
Tabel 3.2 perusahaan sampel jasa.....	38
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Data .....	40
Tabel 4.1 Data perusahaan jasa.....	49
Tabel 4.2 data perusahaan manufaktur .....	50
Tabel 4.3 karakteristik responden.....	51
Tabel 4.4 pengujian validitas variabel leadership management (I) .....	52
Tabel 4.5 pengujian validitas variabel leadership management (II) .....	53
Tabel 4.6 pengujian validitas variabel factual approach for decision.....	53
Tabel 4.7 pengujian validitas variabel employee management .....	54
Tabel 4.8 pengujian validitas variabel system approach to management .....	55
Tabel 4.9 pengujian validitas variabel supplier management .....	55
Tabel 4.10 pengujian validitas variabel process management (I) .....	56
Tabel 4.11 pengujian validitas variabel process management (II).....	56
Tabel 4.12 pengujian validitas variabel process management (III) .....	57

Tabel 4.13 pengujian validitas variabel customer focus .....	57
Tabel 4.14 pengujian validitas variabel continual improvement .....	58
Tabel 4.15 pengujian validitas variabel innovation (I) .....	58
Tabel 4.16 pengujian validitas variabel innovation (II) .....	59
Tabel 4.17 pengujian validitas variabel Organizational performance .....	59
Tabel 4.18 pengujian reliabilitas .....	60
Tabel 4.19 statistik deskriptif variabel .....	62
Tabel 4.20 Tabel compare mean .....	65
Tabel 4.21 pengujian Normalitas hipotesis 1 .....	71
Tabel 4.22 pengujian Normalitas hipotesis 2 .....	72
Tabel 4.23 pengujian heterokesdasitas hipotesis 1 .....	73
Tabel 4.24 pengujian heterokesdasitas hipotesis 2 .....	73
Tabel 4.25 pengujian multikolinearitas .....	74
Tabel 4.26 analisis regresi linear berganda .....	75
Tabel 4.27 tabel compare mean .....	85

## DAFTAR GAMBAR

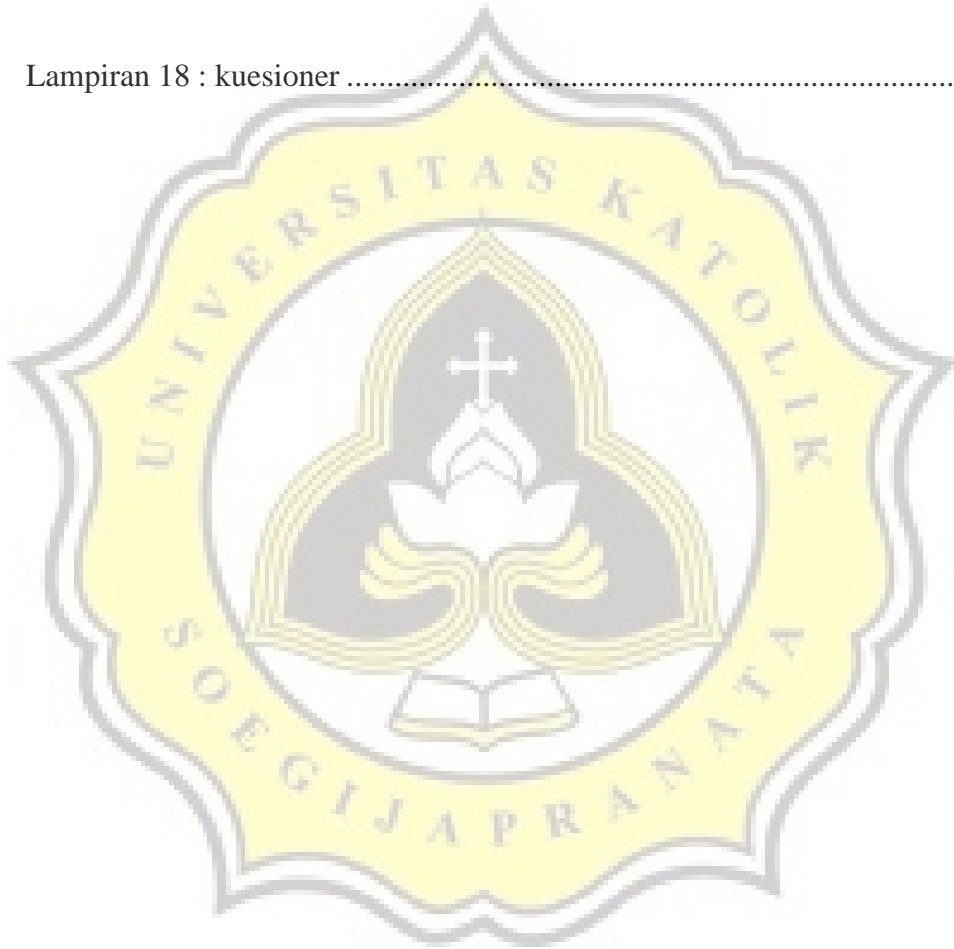
Gambar 3.1 Model penelitian .....	45
Gambar 4.1 model penelitian .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : tabel frekuensi karakteristik responden.....	1
Lampiran 2a : Uji validitas reliabilitas Leadership Management (I).....	2
Lampiran 2b : Uji validitas reliabilitas Leadership Management (II) .....	3
Lampiran 3 : Uji validitas reliabilitas Factual Approach for decision.....	4
Lampiran 4 : Uji validitas reliabilitas Employee Management .....	5
Lampiran 5 : Uji validitas reliabilitas System Approach to management .....	6
Lampiran 6 : Uji validitas reliabilitas Supplier management .....	7
Lampiran 7a : Uji validitas reliabilitas Process Management (I).....	8
Lampiran 7b : Uji validitas reliabilitas Process Management (II) .....	9
Lampiran 7c : Uji validitas reliabilitas Process Management (III) .....	10
Lampiran 8 : Uji validitas reliabilitas Customer Focus .....	11
Lampiran 9 : Uji validitas reliabilitas Continual Improvement .....	12
Lampiran 10a : Uji validitas reliabilitas Innovation (I) .....	13
Lampiran 10b : Uji validitas reliabilitas Innovation (II).....	14
Lampiran 11 : Uji validitas reliabilitas Organizational Performance .....	15
Lampiran 12 : uji normalitas.....	16
Lampiran 13 : uji heterokedasitas .....	17

Lampiran 14 : uji multikolinearitas.....	18
Lampiran 15 : uji regresi linear berganda .....	19
Lampiran 16 : uji statistik deskriptif.....	21
Lampiran 17 : tabel compare mean.....	22
Lampiran 18 : kuesioner .....	25





## Abstrak

*Total Quality Management* telah menjadi salah satu pengembangan utama dalam praktik manajemen. Hubungan antara *total quality management* dengan inovasi dan kinerja organisasi juga telah menjadi topik diskusi yang populer di berbagai literatur, tetapi hubungan antara *total quality management* dengan inovasi dan kinerja organisasi yang telah didukung oleh berbagai macam studi dari masa ke masa hasilnya masih belum konsisten, hal ini disebabkan oleh limitasi-limitasi yang ditemui oleh peneliti pada saat melaksanakan penelitian salah satunya adalah lokasi penelitian, dengan lokasi penelitian yang berbeda maka hasil bisa saja berbeda karena berbeda lokasi berarti berbeda budaya, berbeda lingkungan, berbeda keadaan ekonominya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah penerapan elemen-elemen *total quality management* memiliki pengaruh positif terhadap inovasi dan kinerja organisasi dalam perusahaan di kota Semarang, agar hasil dari penelitian-penelitian terdahulu dapat lebih tergeneralisasi.

Penelitian ini dilakukan dengan *survey* terhadap para manajer puncak di perusahaan yang berada di kota Semarang, Indonesia. Dengan total 36 kuisioner yang valid dan dapat diolah untuk dianalisa. *Cronbach-alpha* digunakan untuk pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan untuk menganalisa hipotesis menggunakan pengujian regresi linear berganda. Hasil yang ditemukan bahwa hanya beberapa saja elemen-elemen dalam *total quality management* yang berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi dan inovasi dalam perusahaan.

*Keyword: Total Quality Management, kinerja Organisasi, Inovasi.*

