

**SKRIPSI**

**ANALISA ASOSIASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT, CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION***

**DI INDUSTRI PERHOTELAN SEMARANG**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2020**

# Skripsi

## ***Analisa Asosiasi Total Quality Management, Corporate Social Responsibility dan Entrepreneurial Orientation di Industri Perhotelan Semarang***

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



**Yessica Meisia Hartono**

**16.G1.0108**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yessica Meisia Hartono

NIM : 16.G1.0108

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Lapran Tugas Akhir dengan Judul “Analisa Asosiasi Total Quality Management, Corporate Social Responsibility dan Entrepreneurial Orientation di Industri Perhotelan Semarang” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Cirebon, 17 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Yessica Meisia Hartono

Skripsi dengan judul :

**ANALISA ASOSIASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT, CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION*  
DI INDUSTRI PERHOTELAN KOTA SEMARANG**

Oleh :

Yessica Meisia Hartono

16.G1.0108

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 4 Juni 2020

Pembimbing



B. Linggar Yekti Nugraheni, M.Comm., PhD., CA

## HALAMAN PENGESAHAN



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : Analisa Asosiasi Total Quality Management, Corporate Social Responsibility  
Dan Entrepreneurial Orientation Di Industri Perhotelan Semarang

Diajukan oleh : Yessica Meisya Harlono

NIM : 16.G1.0108

Tanggal disetujui : 26 Juni 2020

Telah setuju oleh

Pembimbing : Linggar Yekti Nugrahani S.E., M.Comm Ph. D

Penguji 1 : Dr. Agnes Advenis Christmastuti S.E., M.Si.

Penguji 2 : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Penguji 3 : Linggar Yekti Nugrahani S.E., M.Comm Ph. D

Ketua Program Studi : Dr. Monica Palupi M. S.E., M.M.

Dekan : Dr. Monica Palupi M. S.E., M.M.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

[sinfak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi?id=16.G1.0108](http://sinfak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi?id=16.G1.0108)

## HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

### HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yessica Meisia Hartono

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Karya Ilmiah

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Analisa Asosiasi Total Quality Management, Corporate Social Responsibility dan Entrepreneurial Orientation di Industri Perhotelan Semarang” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkata data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Cirebon, 17 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Yessica Meisia Hartono

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan!”*

*-Yeremia 17:7-*

*“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”*

*-Filipi 4:6-*

*“Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu.”*

*-Amsal 16:3-*

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus karena selalu membimbing dan menyertai saya serta memberi kekuatan dalam proses pembuaan skripsi ini dengan baik.

Orang tua, adik, serta saudara yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya.

Dosen pembimbing dan dosen penguji yang selalu memberikan arahan yang lebih baik dalam penyusunan skripsi ini.

Sahabat dan teman-teman terdekat yang telah membantu dalam proses selama penelitian skripsi.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis ucapkan karena berkat dan kebaikannya skripsi dengan judul “Analisa Asosiasi Total Quality Management, Corporate Social Responsibility dan Entrepreneurial Orientation di Industri Perhotelan Semarang” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Dalam proses penelitian penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa berkat bantuan pihak lain, diantaranya proses bimbingan skripsi, dan proses penelitian berupa data-data terkait dalam pembuatan skripsi ini. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus karena berkat serta penyertaan-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan secara materi maupun non materi baik doa, semangat dan kasih sayang penuh untuk penulis.
3. (Alm) Bapak Dr. Oct. Digdo Hartomo, SE., MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas izinnya kepada penulis untuk memanfaatkan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu B. Linggar Yekti Nugraheni, M.Comm., PhD., CA selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing peneliti selama penulisan skripsi ini, serta dukungan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Agnes Advensia Christmastuti S.E., M.Si. dan Bapak G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah menguji dan bersedia memberikan bimbingan serta saran yang terbaik dalam skripsi ini.

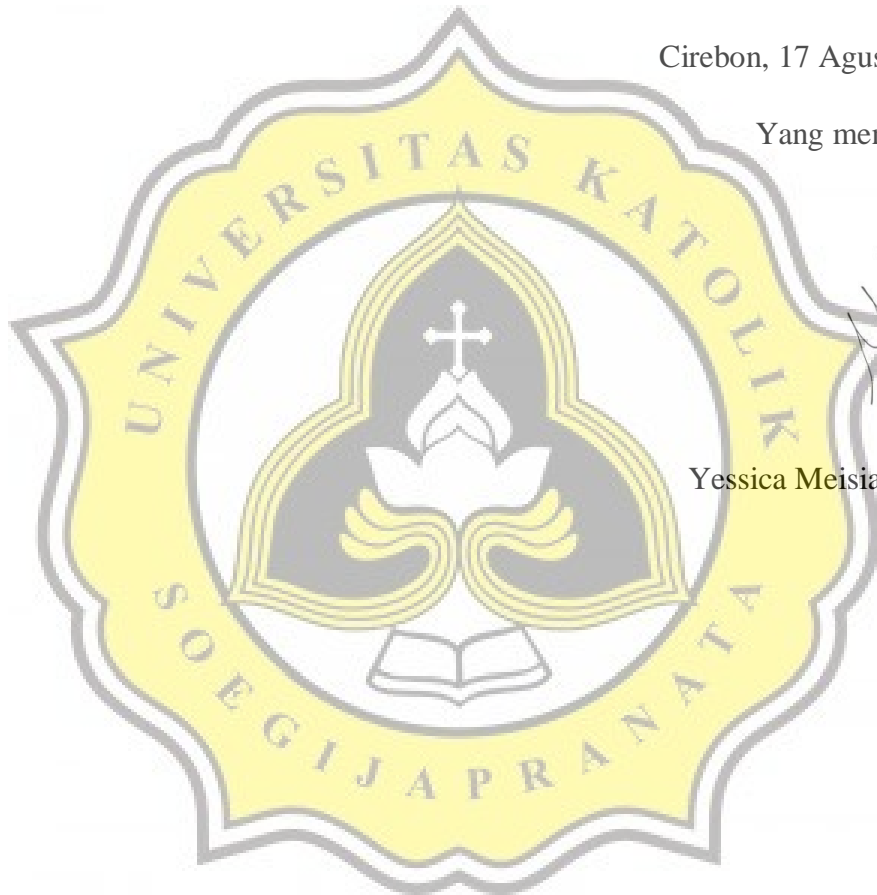


6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membimbing serta materi pembelajaran selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Soegijapranata.
7. Mama, papa, adik dan keluarga besar dari papa mama terimakasih karena selalu memberikan dukungan semangat serta doa yang terbaik.
8. Sahabat saya yaitu Lina, Berta, Amadea, dan Citra terimakasih atas persahabatan yang telah berjalan dari awal perkuliah hingga selesainya studi ini.
9. Keluarga kedua selama saya di Semarang “Cirebon Jeh” yaitu Ci Resa, Ci Hani, Ci Silvi, Ci Mei, Ci Vivi, Yovi, Weli, Oo Billy, Oo Willy, Beben, Kevin Kwn, Vani, Mei, Valen, Ellen, Oo Andre, Oo Luwis, dan Moses terimakasih atas kekeluargaannya selama ini.
10. Jason, Ci Icel, Brian, Ricky, Beben, Lina, Berta, Dea, Citra dan Velli yang telah membantu dalam proses penyebaran kuesioner dari hotel ke hotel.
11. Terimakasih kepada seluruh pihak hotel yang telah bersedia membantu memberikan informasi terkait dalam penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu terimakasih telah memberikan bantuannya dalam penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Demikian ucapan syukur yang dapat penulis sampaikan, semoga semua berkat dan kebaikan yang penulis terima dapat dibalas oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Penulis juga menyadari dalam penulisan skripsi yang disusun ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya penulis ingin menyampaikan permohonan maaf apabila dalam penyajian yang diberikan belum dapat memberikan yang terbaik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Cirebon, 17 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Yessica Meisia Hartono

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor dari Total Quality Management, Corporate Social Responsibility, dan Entrepreneurial Orientation di industri perhotelan yang terdaftar di Pemerintahan Kota Semarang. Variabel independen pada penelitian ini diantaranya adalah Human Resource Management, Focus Customer, Strategic Planning, Process Management, Information and Analysis, dan variabel dependen Corporate Social Responsibility, Entrepreneurial Orientation. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling dengan jumlah populasi 73 hotel yang terdaftar di Pemerintahan Kota Semarang. Pada hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa Focus Customer, Strategic Planning terhadap Corporate Social Responsibility secara praktiknya berpengaruh secara positif terhadap industri perhotelan Kota Semarang serta pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Entrepreneurial Orientation secara positif berpengaruh terhadap industri perhotelan Kota Semarang. Namun terdapat beberapa hasil penelitian yang membuktikan bahwa Human Resource Management, Process Management, Information and Analysis terhadap Corporate Social Responsibility tidak berpengaruh secara positif terhadap industri perhotelan Kota Semarang.

**Kata Kunci** : *Corporate Social Responsibility, Entrepreneurial Orientation, Focus Customer, Human Resource Management, Information and Analysis, Process Management, Strategic Planning*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	v
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>	vi
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR</b>	viii
<b>ABSTRAK</b>	xi
<b>DAFTAR ISI</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xvi
<b>BAB I</b>	1
<b>PENDAHULUAN</b>	1
<b>1.1 Latar belakang</b>	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b>	6
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b>	6
<b>1.3.1 Tujuan Penelitian</b>	6
<b>1.3.2 Manfaat Penelitian</b>	8
<b>1.4 Kerangka Pikir</b>	9
<b>Bab II</b>	11
<b>Landasan Teori</b>	11
<b>2.1 Total Quality Management (TQM)</b>	11
<b>2.2 Corporate Social Responsibility (CSR)</b>	14
<b>2.3 Entrepreneurial Orientation (EO)</b>	15
<b>2.4 Pengembangan Hipotesis</b>	16
<b>2.4.1 Total Quality Management (TQM) dan Corporate Social Responsibility (CSR)</b>	16
<b>2.4.2 Corporate Social Responsibility (CSR) dan Entrepreneurial Orientation (EO)</b>	22
<b>BAB III</b>	24
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	24

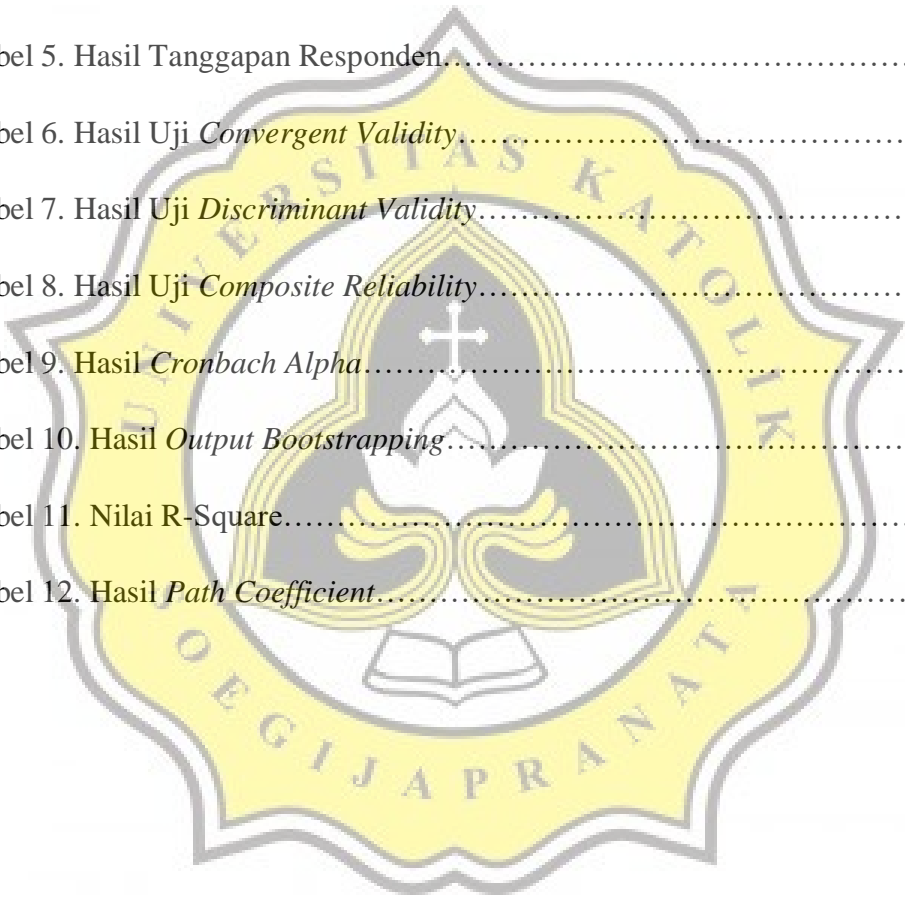
<b>3.1 Populasi dan Sampel</b>	24
<b>3.1.1 Populasi</b>	24
<b>3.2.3 Alat Pengumpulan Data</b>	31
<b>3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian</b>	31
<b>3.3.1 <i>Human Resource Management (HRM)</i></b>	31
<b>3.3.2 <i>Customer Focus (CF)</i></b>	32
<b>3.3.3 <i>Strategic Planning (SP)</i></b>	33
<b>3.3.4 <i>Process Management (PM)</i></b>	34
<b>3.3.5 <i>Information &amp; Analysis (I&amp;A)</i></b>	35
<b>3.3.6 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i></b>	37
<b>3.3.7 <i>Entrepreneurial Orientation (EO)</i></b>	38
<b>3.4 Alat Analisis Data</b>	39
<b>3.4.1 Analisis Deskriptif</b>	39
<b>BAB IV</b>	44
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	44
<b>4.1 Demografi Responden</b>	44
<b>4.2 Statistik Deskriptif</b>	46
<b>4.3 Hasil Analisis Outer Model</b>	51
<b>4.3.1 Uji Validitas</b>	51
<b>4.3.2 Uji Reliabilitas</b>	55
<b>4.4 Hasil Analisis Inner Model</b>	58
<b>4.5 Pengujian Hipotesis</b>	61
<b>4.5.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1</b>	62
<b>4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2</b>	62
<b>4.5.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3</b>	63
<b>4.5.4 Hasil Pengujian Hipotesis 4</b>	64
<b>4.5.5 Hasil Pengujian Hipotesis 5</b>	65
<b>4.5.6 Hasil Pengujian Hipotesis 6</b>	66
<b>4.6 Penjelasan dari Hipotesis</b>	67
<b>BAB V</b>	73
<b>PENUTUP</b>	73
<b>5.1 Kesimpulan</b>	73
<b>5.2 Keterbatasan Penelitian</b>	74

<b>5.3 Saran</b>	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	vi
<b>LAMPIRAN</b>	1



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Faktor-faktor Penentu Keberhasilan TQM.....	14
Tabel 2. Hotel Berbintang Kota Semarang 2020.....	27
Tabel 3. Pengambilan Sampel.....	47
Tabel 4. Rentang Skala.....	49
Tabel 5. Hasil Tanggapan Responden.....	50
Tabel 6. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	55
Tabel 7. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	57
Tabel 8. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....	58
Tabel 9. Hasil <i>Cronbach Alpha</i> .....	59
Tabel 10. Hasil <i>Output Bootstrapping</i> .....	61
Tabel 11. Nilai R-Square.....	62
Tabel 12. Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	11
Gambar 2. Hasil Outer Model Algoritma PLS.....	54
Gambar 3. Hasil Outer Model Bootstrapping.....	60

