

SKRIPSI

**Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional
Terhadap Implementasi *Total Quality Management* untuk Meningkatkan
Kinerja Organisasi (Study Empiris pada Perusahaan Jasa di Kota Semarang)**



Disusun Oleh:

Dinda Ayu Oktiami

NIM : 10.60.0146

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2014**

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional
Terhadap Implementasi *Total Quality Management* untuk Meningkatkan
Kinerja Organisasi (Study Empiris pada Perusahaan Jasa di Kota Semarang)**

Disusun Oleh:

Dinda Ayu Oktiami

NIM: 10.60.0146

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 19 Agustus 2014

Pembimbing,

Clara Susilawati, SE.,MSi

Halaman Pengesahan Skripsi

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Implementasi *Total Quality Management* untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi (Study Empiris pada Perusahaan Jasa di Kota Semarang)

Disusun Oleh :

Nama : Dinda Ayu Oktiami

Nim : 10.60.0146

Program Studi : Akuntansi

Tim Penguji:

Koordinator

Anggota

Anggota

(ST. Vena Purnamasari, SE, M.Si) (Stephana Dyah Ayu SE., M.Si) (Clara Susilawati, SE., M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata

(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Ayu Oktiami

NIM : 10.60.0146

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

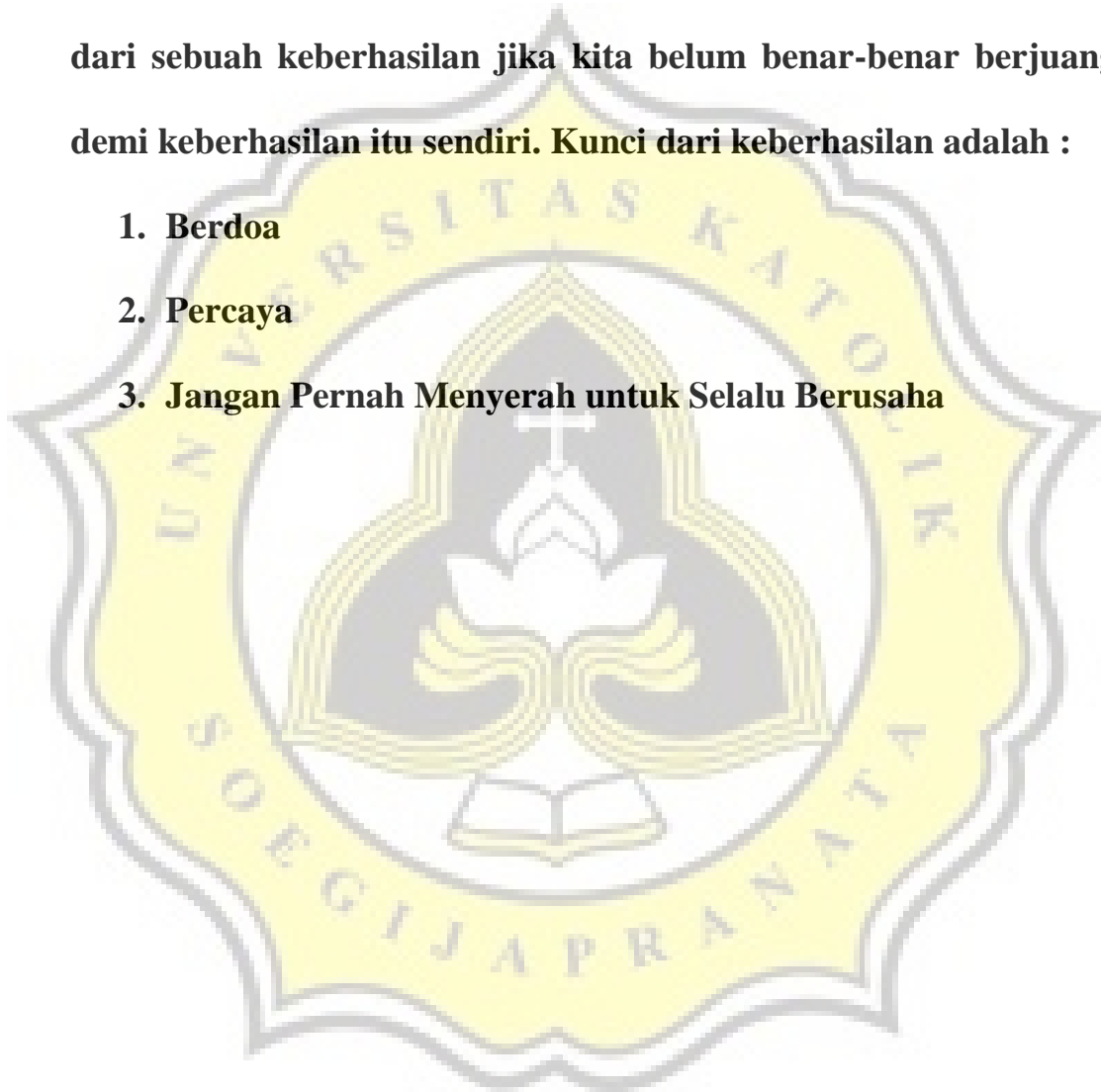
Semarang, 27 September 2014

Dinda Ayu Oktiami

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Keberhasilan bukanlah hal yang mudah untuk dicapai, terkadang kita belum sepenuhnya mampu untuk memahami arti sebenarnya dari sebuah keberhasilan jika kita belum benar-benar berjuang demi keberhasilan itu sendiri. Kunci dari keberhasilan adalah :

- 1. Berdoa**
- 2. Percaya**
- 3. Jangan Pernah Menyerah untuk Selalu Berusaha**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas akhir dan sekaligus melengkapi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata di Semarang.

Pada Kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan serta karunia-Nya kepada penulis hingga akhirnya mencapai kelulusan ini.
2. Mama (Sri Rahayu) yang dengan penuh kasih sayang selalu memberikan semangat serta tidak pernah putus untuk selalu mendoakan penulis, terima kasih Mah.
3. Mbah ti, Eyang Radji, Eyang Sih dan seluruh keluarga Pakde, Budhe, Om, dan Tante terima kasih selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
4. Ibu Clara Susilawati, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan revisi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu St. Vena Purnamasari, SE.,M.Si dan Ibu Stephana Dyah Ayu SE.,M.Si, selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan revisi guna memperbaiki skripsi penulis.
6. Bapak Sentot Suciarto A, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata atas perhatian yang telah diberikan kepada mahasiswa Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
7. Ibu St. Vena Purnamasari, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Bapak Tomo terima kasih atas segala bantuan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

10. Mas Kris dan seluruh karyawan TU terima kasih banyak atas bantuan dan semangatnya.
11. Radiktya Ayodha Satwika, terima kasih selalu sabar dan penuh kasih sayang menemani penulis dan memberikan semangat kepada penulis serta tidak pernah putus untuk mendoakan penulis, thank you Love.
12. Sahabat-sahabatku myBESTFRI (Abadea, Evaarta, BetaAsni, FemiGuritno, WineyWardani, AyundaWardani, AninditaDana, MiraniPia, NindyLemot) terima kasih ya Fri untuk selalu memberikan semangat dan doa, I Love You Friiii.
13. Sahabat-sahabatku myBESTCUYUNG (Yovita Setya P, Annisa Zuanti M.H, Anna Prabani Feni A, Indah Nur) terimakasih ya cuy untuk semua doa, semangat dan kenangan selama kita kuliah, I Love you Cuuyy.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2010, terima kasih atas segala dukungan dan kenangan selama kuliah.

Semoga Allah SWT membalas segala budi baik dan jasa Bapak, Ibu, serta saudara-saudara sekalian.

Penulis menyadari, meskipun dalam penyusunan skripsi ini telah berupaya secara maksimal namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama.

Semarang, 27 September 2014

Penulis

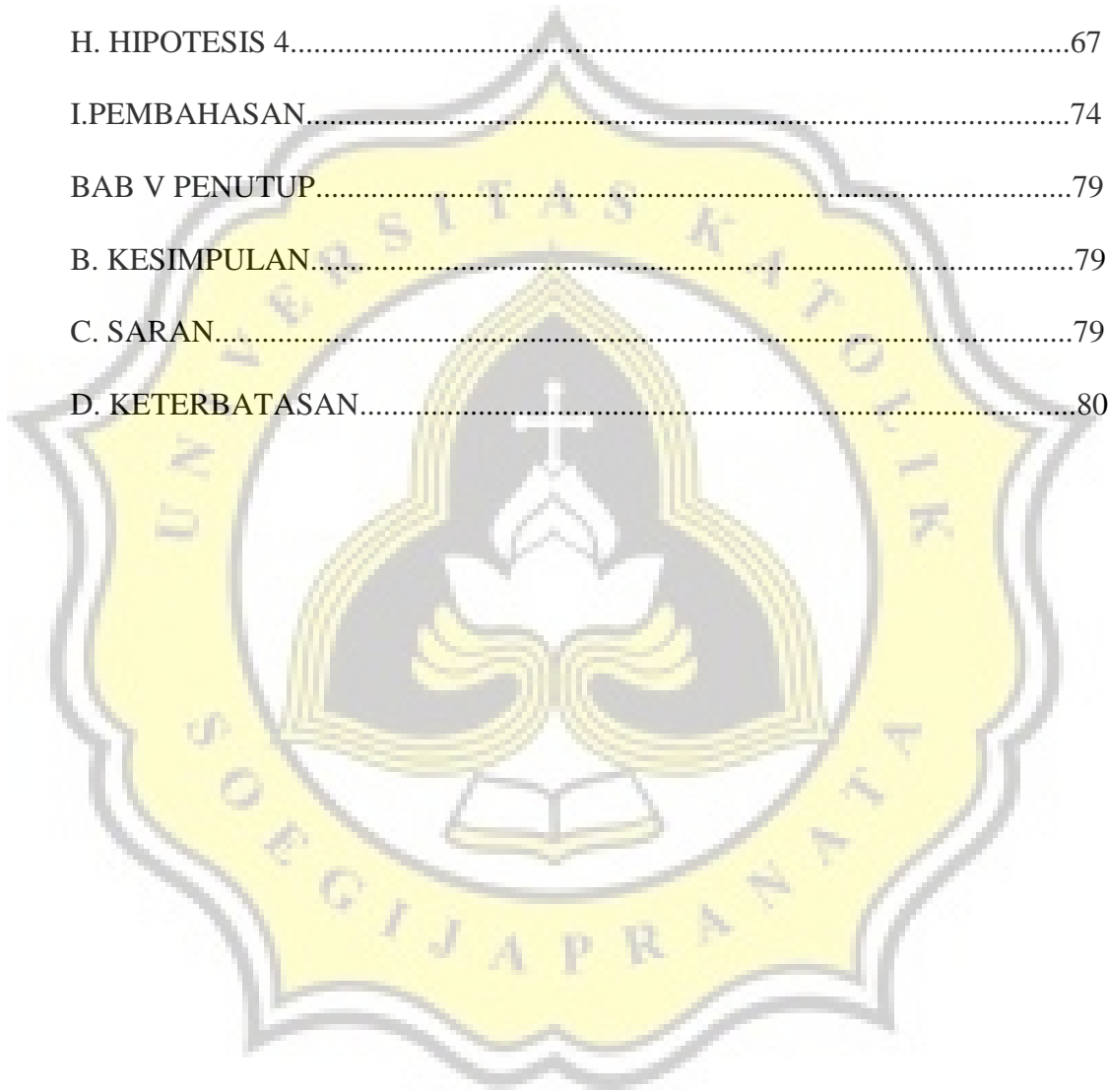
Dinda Ayu Oktiami

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Abstrak	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B.PERUMUSAN MASALAH.....	6
C.TUJUAN PENELITIAN.....	7
D.MANFAAT PENELITIAN.....	7
E.KERANGKA PIKIR.....	8
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A.LANDASAN TEORI.....	10
1 .THEORY OF REASONED ACTION (TRA).....	10
2. TOTAL QUALITY MANAGEMENT.....	10

3. MANFAAT TOTAL QUALITY MANAGEMENT.....	15
4. GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL.....	16
5. BUDAYA ORGANISASI.....	19
6. KINERJA ORGANISASI.....	22
B. PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. OBYEK DAN LOKASI PENELITIAN.....	28
B. POPULASI PENELITIAN.....	28
C. SAMPEL PENELITIAN.....	28
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	29
1. SUMBER DAN JENIS DATA PENELITIAN.....	29
2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	30
3. ALAT PENGUMPULAN DATA.....	30
E. DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	31
F. ALAT ANALISIS DATA.....	34
G. UJI KUALITAS DATA.....	34
1. UJI HIPOTESIS.....	38
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
A. GAMBARAN UMUM RESPONDEN PENELITIAN.....	42
B. HASIL PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	44
C. STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL.....	49
D. STATISTIK DESKRIPTIF RESPONDEN.....	51
E. PENGUJIAN ASUMSI KLASIK.....	54

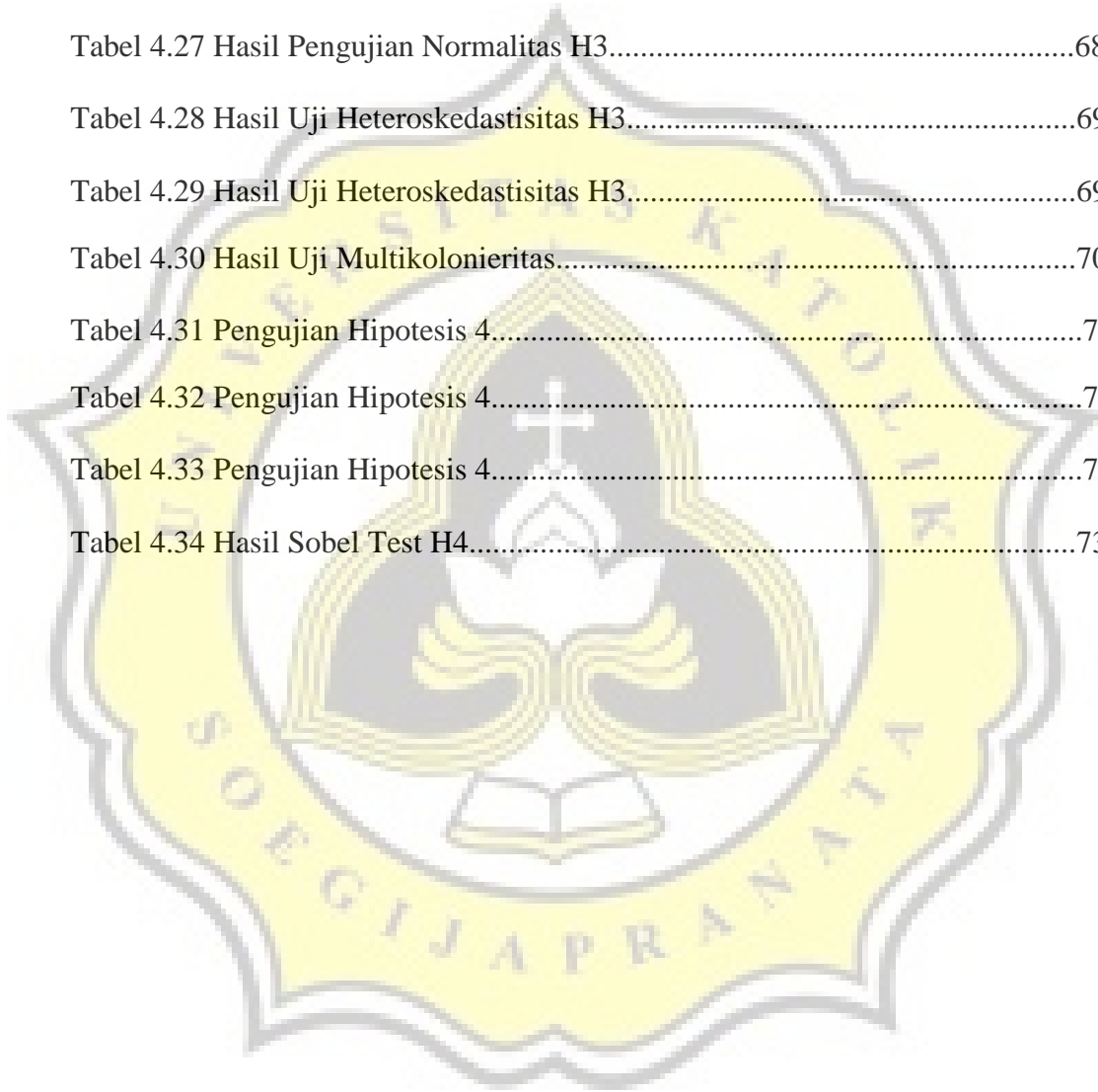
1 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS 1.....	54
2. HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS 2.....	60
3. SOBEL TEST.....	62
G. HIPOTESIS 3.....	64
H. HIPOTESIS 4.....	67
I.PEMBAHASAN.....	74
BAB V PENUTUP.....	79
B. KESIMPULAN.....	79
C. SARAN.....	79
D. KETERBATASAN.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Penyebaran Kuesioner.....	42
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden.....	43
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Total Quality Management.....	45
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Budaya Organisasi	47
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Kepemimpinan Transformasional.....	48
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Kinerja Organisasi.....	48
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian.....	49
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel.....	50
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Responden.....	51
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Responden Kinerja Organisasi.....	53
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Normalitas H1.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas H1.....	55
Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis 1.....	56
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Normalitas H2.....	58
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Normalitas H2.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas H2.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas H2.....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas.....	60
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis 2.....	60
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis 2.....	61
Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis 2.....	62
Tabel 4.22 Hasil Sobel Test H2.....	63

Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas H3.....	65
Tabel 4.24 Hasil Uji Heterokedastisitas H3.....	66
Tabel 4.25 Pengujian Hipotesis 3.....	66
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Normalitas H3.....	68
Tabel 4.27 Hasil Pengujian Normalitas H3.....	68
Tabel 4.28 Hasil Uji Heteroskedastisitas H3.....	69
Tabel 4.29 Hasil Uji Heteroskedastisitas H3.....	69
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolonieritas.....	70
Tabel 4.31 Pengujian Hipotesis 4.....	70
Tabel 4.32 Pengujian Hipotesis 4.....	71
Tabel 4.33 Pengujian Hipotesis 4.....	71
Tabel 4.34 Hasil Sobel Test H4.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian.....8



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *total quality management* yang berdampak pada peningkatan kinerja organisasi

Teknik analisis data menggunakan uji analisis regresi dengan asumsi klasik. Berdasarkan pada hasil analisis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. (2) Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa implementasi *total quality management* berhasil menjadi mediasi antara budaya organisasi terhadap kinerja organisasi, mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial (*partial mediation*). (3) Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. (4) Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa implementasi *total quality management* mampu menjadi mediasi antara kepemimpinan transformasional terhadap kinerja organisasi, mediasi yang terjadi adalah mediasi penuh (*complete mediation*).