

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanussin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 26 Desember 2022



Muhamad Bagus Raharja

NIM. 171410049

ABSTRAK

Nama: Muhamad Bagus Raharja, NIM: 171410049, Judul Skripsi: *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderating (Studi pada Perusahaan Jasa)*

Penelitian ini dilakukan pada pegawai perusahaan jasa yang berdomisili di Provinsi Banten untuk mengetahui apakah variabel *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial dengan budaya organisasi sebagai variabel moderasi. Variabel yang diteliti yaitu *total quality management* (X), kinerja manajerial (Y) dan budaya organisasi (Z).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial? 2). Bagaimana pengaruh interaksi *total quality management* dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk menganalisis pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial. 2). Untuk menganalisis pengaruh interaksi *total quality management* dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari pegawai perusahaan jasa yang berdomisili di Provinsi Banten. Data disebar dan dikumpulkan dengan teknik sampel aksidental kepada para responden. Sampel penelitian yang digunakan adalah berjumlah 100 responden.

Penelitian ini menggunakan metode *Moderate Regression Analysis* (MRA) dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial dengan budaya organisasi sebagai variabel moderating yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji reliabilitas, uji validitas dan uji asumsi klasik diantaranya uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas serta uji statistik diantaranya uji koefisien determinasi dan uji t.

Kesimpulan pengujian hipotesis *total quality management* diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($66,813 > 1,9845$) dengan demikian terdapat pengaruh positif antara *total quality management* terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa. Nilai R sebesar 0,989 yang artinya hubungan antara *total quality management* dan kinerja manajerial itu kuat. Nilai R^2 sebesar 97,9% hal ini berarti kinerja manajerial dipengaruhi oleh *total quality management* 97,9% dan sisanya 2,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Pengujian hipotesis interaksi *total quality management* dan budaya organisasi diketahui nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,027 < 1,9845$) dengan demikian tidak terdapat pengaruh interaksi *total quality management* dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial. Dapat disimpulkan budaya organisasi bukanlah variabel moderasi.

Kata kunci: Total Quality Management, Budaya Organisasi, dan Kinerja Manajerial



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022
Website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **usulan Munaqosah**
a.n Muhamad Bagus Raharja
NIM. 171410049

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Muhammad Bagus Raharja, NIM. 171410049** dengan judul skripsi "**Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel *Moderating* (Studi pada Perusahaan Jasa)**", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 26 November 2022

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.Si
NIP. 19630225 199003 1 005

Pembimbing II

Havid Risyanto, M.Sc.
NIP. 19851025 201503 1 005

PERSETUJUAN

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
*MODERATING***

(Studi pada Perusahaan Jasa)

Oleh:

Muhamad Bagus Raharja
NIM : 171410049

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 19630225 199003 1 005

Pembimbing II



Havid Risyanto, M.Sc.
NIP. 19851025 201503 1 005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

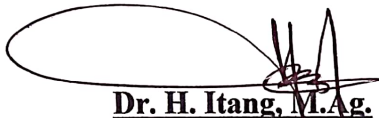
Skripsi a.n. **Muhamad Bagus Raharja** NIM: **171410049** yang berjudul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi pada Perusahaan Jasa),”** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten pada tanggal 15 Desember 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten.

Serang 26 Desember 2022

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 19710804 199803 1 003

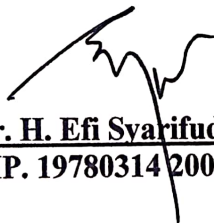


Nurmaita Hamsiyah, M. Si.
NIDN. 2005057904

Anggota-Anggota,

Penguji, I

Penguji, II



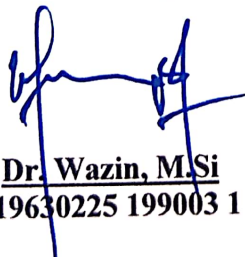
Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.
NIP. 19780314 200501 1 005



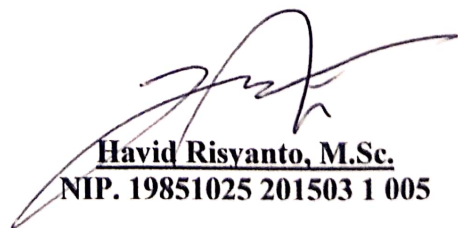
Irmatul Hasanah, M.Si.
NIP. 19910830 201903 2 021

Pembimbing, I

Pembimbing, II



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 19630225 199003 1 005



Havid Risyanto, M.Sc.
NIP. 19851025 201503 1 005

LEMBAR PERSEMBAHAN

UNTUK APA?

*Untuk tiap tawa yang tak ternilai
Untuk tangis yang terhapus
Untuk tiap do'a dan dukungan
Untuk segala macam pembelajaran*

Untuk Siapa?

*Untuk Tuhan yang menuliskan rencana indah-
Nya
Untuk Ayahanda yang lebih dulu berada disisi-
Nya
Untuk Ibunda yang tiada henti memberi
motivasi dan do'a
Untuk Kakak dan Adik yang selalu menghibur
ketika lelah
Untuk mereka yang mendukung dan mendoakan*

Untuk Siapa Lagi?

*Untuk siapapun yang percaya, bahwa;
Kehidupan bukanlah kompetisi adu cepat*

MUHAMAD BAGUS RAHARJA

MOTTO

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ
ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

“Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”.

(Q.S. As-Sajdah : 5)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah Swt, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiyat serta selalu dalam lindungan-Nya. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad Saw, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah Swt. Karena atas izin dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderating”*** tepat pada waktunya.

Tersusunnya skripsi ini juga berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Wawan Wahyudin, M.Pd selaku
Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana
Hasanuddin Banten

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak yang telah memberikan arahan serta bimbingan pada skripsi ini.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Havid Risyanto, M.Sc. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ayahanda Jaya Rahmat dan Ibunda Eni Nuraeni tercinta, terimakasih yang tak terhingga atas do'a semangat, kasih sayang, pengorbanan dan ketulusannya dalam mendampingi penulis. Semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada keduanya.
6. Bapak Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM. terimakasih telah memberikan dukungan dan memberikan arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

7. Kakak dan Adik peneliti yang membantu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak/Ibu seluruh dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2017 khususnya Ekis B yang telah menjadi keluarga dan memberikan warna pada masa perkuliahan.
10. Teman-teman KKN Kp. Sewor yang telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.
11. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, demi kesempurnaan penelitian selanjutnya maka kritik dan saran yang bersifat membangun dan memotivasi dari para pembaca selalu penulis harapkan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis
khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 20 November 2020

Penulis

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized initial 'B' followed by a cursive name.

Muhamad Bagus Raharja
NIM. 171410049

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
G. Kerangka Pemikiran	16
H. Sistematika Pembahasan	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
A. Total Quality Management	24
1. Pengertian Total Quality Management	24

2.	Konsep Dasar Total Quality Management	26
3.	Karakteristik dan Prinsip Utama TQM	26
4.	Komponen atau Elemen Pendukung dalam <i>Total Quality Management</i>	30
B.	Budaya Organisasi	34
1.	Pengertian Budaya Organisasi	34
2.	Karakteristik Budaya Organisasi	36
C.	Kinerja Manajerial	38
1.	Pengertian Kinerja Manajerial	38
2.	Dimensi Kinerja Manajerial	39
D.	Penelitian Terdahulu yang Relevan	41
E.	Hubungan Antar Variabel.....	47
1.	Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kinerja Manajerial.....	47
2.	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dimoderasi oleh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial	48
F.	Hipotesis	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Ruang Lingkup Penelitian	52
B. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi Penelitian	52
2. Sampel	54
C. Jenis Metode Penelitian dan Sumber Data	57
1. Jenis Metode Penelitian	57
2. Jenis Data dan Sumber Data	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	58
1. Teknik Pengumpulan Data	58
2. Skala Pengukuran	60
3. Teknik Pengolahan Data	60
E. Teknik Analisis Data	61
1. Analisis Statistik Deskriptif	62
2. Uji Kualitas Data	62
3. Uji Asumsi Klasik	65

F.	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	67
1.	Pengujian dengan Analisis Regresi Sederhana.....	68
2.	Pengujian dengan Analisis Regresi Moderasi (<i>Moderated Regression Analysis-MRA</i>).....	70
G.	Operasional Variabel Penelitian	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		75
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	75
B.	Hasil Penelitian	75
C.	Gambaran Identitas Responden	76
D.	Analisis Data.....	81
1.	Statistik Deskriptif	81
2.	Uji Validitas.....	82
3.	Uji Reliabilitas	86
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	88
1.	Hasil Uji Normalitas	88
2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	91
3.	Hasil Uji Multikolonieritas	93

F.	Pengujian Hipotesis Regresi Sederhana	94
1.	Uji Hipotesis	94
2.	Regresi Linear Sederhana	95
3.	Uji Koefisien Determinasi	97
G.	Pengujian Hipotesis Moderate Uji Interaksi	97
1.	Uji Hipotesis	98
2.	Uji Koefisiensi Determinasi	99
H.	Pembahasan	101
BAB V PENUTUP		104
A.	Kesimpulan	104
B.	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN-LAMPIRAN		110

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu yang relevan	41
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	72
Tabel 4. 1 Karakteristik Identitas Responden	76
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif.....	81
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas TQM	83
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial.....	84
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi	85
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas TQM.....	86
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Manajerial	87
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Budaya Organisasi	88
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolonieritas	93
Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	94
Tabel 4. 11 Tabel <i>Coefficients</i>	96
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	98
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial.....	17
Gambar 1. 2 Model Interaksi Total Quality Management dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial	20
Gambar 4. 1 Gambar P-Plot	90
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Output Histogram.....	90
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92