

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN
SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PERUSAHAAN TRUST GROUP SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

BAGUS YOGA SAPUTRA

NPM : 18420145

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2022**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Bagus Yoga Saputra

NPM : 18420145

Alamat : Jl. Ir Ibrahim Zahier II/I, Singosari, Kebomas, Gresik

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh penerapan total quality management dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening pada Perusahaan Trust Group Surabaya**” bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Bagus Yoga Saputra

18420145

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN
SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PERUSAHAAN TRUST GROUP SURABAYA**

Diajukan oleh :

BAGUS YOGA SAPUTRA

NPM : 18420145

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

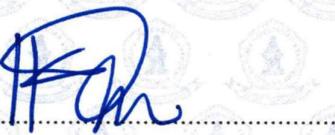
DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Ruswiati Suryasaputra, SE, MS

Tanggal, 15 Febr. 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE, Msi

Tanggal, 21 - 2 - 2022

SKRIPSI
PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN
SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PERUSAHAAN TRUST GROUP SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

BAGUS YOGA SAPUTRA

NPM : 18420145

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Prof. Dr. Ruswiati Suryasaputra., SE, MS



Dr. Kristiningsih., SE., M.si.



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 20 Januari 2022



Dr. Kristiningsih., SE., M.si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan limpahan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh penerapan total quality management dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening pada perusahaan Trust Group Surabaya”.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Tak lupa penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam segi isi maupun segi penyajian. hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu dan keterampilan yang dimiliki penulis.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu untuk memberikan waktu dan dukungan, sebagai berikut :

1. Allah Subhanahu Wata'ala karena berkat rahmat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Prof Dr.H Widodo Ario Kentjono,dr. Sp. HTH-KL(K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs.Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Dr. Kristiningsih., SE., Msi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Bapak Drs. Ismangil, Ak.MM,M.Ak,CA. selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Ibu Prof. Dr. Ruswiaty Suryasaputra, SE.MS. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya demi menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama perkuliahan.
8. Orang tua penulis yaitu Bapak Suhartoyo dan Ibu Hartini (Almh) juga Ibu Siti Inganah yang telah memberi restu dan selalu memberikan dukungan, arahan serta doa terbaik agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Keluarga penulis yaitu Istri Dewi Novitasari, Anak Zahida Qolbi Nadhifa dan Anak Zianisa Qolbi Nadhifa yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Indah Paramita dan Bapak Bambang Dwi Harijadi selaku Direksi PT. Trust Transportindo yang telah membiayai pendidikan penulis serta selalu memberikan izin dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan sarjana
11. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih atas kenangan warna-warni dari awal masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua pihak diatas senantiasa memperoleh anugerah, rahmat dan perlindungan Allah Subhanahu Wata'ala. Demikian kata pengantar ini sebagai pembukan dari skripsi ini, penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun sehingga dapat dijadikan acuan dalam penulisan selanjutnya. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan.

Surabaya 20 Januari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bagus Yoga Saputra". The signature is fluid and cursive, with the letters "B" and "Y" being more prominent.

(Bagus Yoga Saputra)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Skripsi	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Kinerja Karyawan	10
2.1.2. <i>Total Quality Management</i>	17
2.1.3. Sistem Pengukuran Kinerja	22
2.1.4. Motivasi.....	24
2.1.5. Keterkaitan Antar Variabel.....	30
2.2. Penelitian Terdahulu.....	34
2.3. Hipotesis Penelitian dan Model Analisis.....	40
2.3.1. Hipotesis Penelitian.....	40
2.3.2. Model Analisa.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1. Populasi	46
3.2.2. Sampel.....	46
3.3 Identifikasi Variabel	47
3.4 Definisi Operasional.....	48
3.5 Jenis Dan Sumber Data	50
3.5.1. Jenis Data.....	50
3.5.2. Sumber Data	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7 Teknik Analisa	51
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.7.2. Uji Asumsi Klasik	53
3.7.3. Uji Hipotesis	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1. Gambaran Umum	62
4.2. Deskripsi Variabel.....	64
4.3. Analis Data.....	69
4.4. Pembahasan.....	93
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	99
5.1. Simpulan	99
5.2. Saran.....	100
5.3. Keterbatasan.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Data Identitas Responden Mengenai Usia	63
Tabel 4.3 Data Identitas Responden Mengenai Lama Bekerja	64
Tabel 4.4 Kategori Penilaian.....	65
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Total Quality Management</i> (X1)	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Pengukuran Kinerja (X2)	66
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi (Z).....	67
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y).....	68
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Total Quality Management</i> (X1)	69
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Sistem Pengukuran Kinerja (X2)	70
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi (Z)	71
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	71
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas (tahap satu)	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas (tahap dua)	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas (tahap satu)	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas (tahap dua)	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas (tahap satu)	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas (tahap dua)	80
Tabel 4.20 Hasil Uji t (tahap satu)	82
Tabel 4.21 Hasil Uji t (tahap dua)	83
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Berganda (tahap satu)	85
Tabel 4.23 Model Summary (tahap satu)	86
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Berganda (tahap dua)	87
Tabel 4.25 Model Summary (tahap dua)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hubungan <i>Total Quality Management</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	31
Gambar 2.2	Hubungan Sistem Pengukuran Kinerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	32
Gambar 2.3	Hubungan Motivasi (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	32
Gambar 2.4	Hubungan <i>Total Quality Management</i> (X1) Terhadap Motivasi (Z)	33
Gambar 2.5	Hubungan Sistem Pengukuran kInerja (X2) Terhadap Motivasi (Z)	33
Gambar 2.6	Model Analisis	44
Gambar 3.1	Model Analisis Jalur (Path Analysis)	58
Gambar 4.1	Output Uji Normalitas (tahap satu)	74
Gambat 4.2	Output Uji Normalitas (tahap dua)	76
Gambar 4.3	Output Uji Heteroskedastisitas (tahap satu)	79
Gambar 4.4	Output Uji Heteroskedastisitas (tahap dua)	81
Gambar 4.5	Hasil Analisis Jalur.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	105
Lampiran 2 Penelitian Sebelumnya	112
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	117
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	125
Lampiran 5 Uji Analisi Path.....	133
Lampiran 6 Tabel Pengujian Nilai t.....	136

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan menyelidiki pengaruh penerapan dari TQM dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan atas Perusahaan Trust Group Surabaya melalui motivasi variabel intervening. Dalam penelitian yang dilakukan menggunakan data primer dengan pengambilan data secara langsung kepada responden. Perolehan data melewati alat bantu daftar pernyataan yang akan ditujukan untuk karyawan perusahaan Trust Group Surabaya dengan total sampel 48 dari 54 karyawan berdasarkan informasi dari pihak perusahaan. Pendekatan kuantitatif melalui model Path Analysis (analisis jalur) adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dibantu menggunakan alat aplikasi SPSS 20. Dalam penelitian ini memberi hasil yaitu TQM tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun SPK (sistem pengukuran kinerja) dan motivasi ternyata memberi pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu TQM melalui motivasi selaku variabel intervening tidak memberi pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun sistem pengukuran kinerja melalui motivasi sebagai variabel intervening memberi pengaruh signifikan pada kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Motivasi, Kinerja Karyawan.*

ABSTRACT

This research has the aim of investigating the effect of the implementation of the performance measurement system and total quality management on the employee performance of the Trust Group Surabaya company through the motivation of the intervening variable. In the research conducted using primary data by taking data directly to the respondents. Obtaining data through a statement list tool that will be intended for employees of the Trust Group Surabaya company with a total sample of 48 out of 54 employees based on information from the company. The quantitative approach through the Path Analysis model is the approach used in the research assisted by the SPSS 20 application tool. In this research, the results showed that total quality management had no significant effect on employee performance, but the performance measurement system and motivation turned out to have a significant effect on employee performance. In addition, total quality management through motivation as an intervening variable does not have a significant effect on employee performance, but the performance measurement system through motivation as an intervening variable has a significant effect on employee performance.

Keywords: *Total Quality Management, Performance Measurement System, Motivation, Employee Performance*