

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN RESTORAN CV. IMARI SUKSES SENTOSA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



IIS KOMALASARI

NIM: 2017025208

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN**

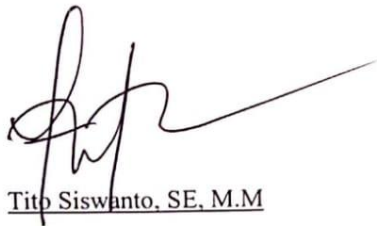
**JAKARTA**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Iis Komalasari  
Nim : 2017.02.5208  
Jurusan : S1 Manajemen  
Bidang Konsentrasi Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Dan Penerapan  
*Total Quality Management* Terhadap Kinerja  
Karyawan Restoran Cv. Imari Sukses Sentosa

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



Tito Siswanto, SE, M.M  
NIDN: 0305108704

Menyetujui,  
Pembimbing Skripsi



Aminudin, SE, MM, M.Si  
NIDN: 0310117004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Iis Komalasari  
Nim : 2017.02.5208  
Jurusan : S1 Manajemen  
Bidang Konsentrasi Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Dan Penerapan  
*Total Quality Management* Terhadap Kinerja  
Karyawan Restoran Cv. Imari Sukses Sentosa

Telah diujikan pada tanggal 24 Februari 2022 dihadapan tim dosen penguji sidang skripsi dan dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS.

Pembimbing Skripsi



Aminudin, SE, MM, M.Si

NIDN: 0310117004

Penguji Skripsi



Dede Dahlan SE.M.Si

NIDN: 0326057207

Ketua Program Studi Manajemen



Tito Siswanto, SE, M.M

NIDN: 0305108704

Wakil Rektor Bidang Akademi



Sutra-Budi, S.E, M Si

NIDN: 0009057901

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi “Pengaruh Budaya Organisasi dan penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan Restourant CV.Imari Sukses Sentosa” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun terhadap perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Jika dikemudian hari ditemukan unsur plagiatisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Tangerang 24 Februari 2022



Iis Komalasari  
2017.02.5208

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Pertama-tama puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya Skripsi ini dengan lancar dan Skripsi ini saya akan persembahkan untuk :*

- 1. Mama tercinta yang selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.*
- 2. Suamiku dan anak-anakku yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakanku untuk keberhasilanku.*
- 3. Teman-teman seperjuangan Diah dan Rita terima kasih selalu memberi masukan, arahan, semangat hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Penerapan Total Quality Manajemen terhadap Kinerja Karyawan Restoran CV. Imari Sukses Sentosa” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, dukungan, bimbingan dari banyak pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala yang dialami penulis dapat diatasi. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Aminudin ,SE. MM, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar, tulus, dan ikhlas meluangkan waktunya, untuk memberikan bimbingan, arahan, saran saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi dilakukan. Selanjutnya sebagai ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Bapak Aminudin ,SE. MM, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi
2. Bapak Isep Anugrah selaku Direktur di CV Imari Sukses Sentosa
3. Rekan kerja CV Imari Sukses Sentosa
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada rekan-rekan mahasiswa ITB Ahmad Dahlan Karawaci yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari masih banyak kekurangannya, maka penulis mengharapkan saran dan kritik membangun guna perbaikan kedepan lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amiin

Tangerang, 24 Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b><u>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</u></b> .....	iv
<b><u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u></b> .....	v
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	9
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan penelitian .....	2
1.4 Manfaat penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.1.1 Pengertian Management Sumber Daya Manusia .....	4
2.1.2 Pengertian Sumberdaya Manusia .....	4
2.1.3 Fungsi Sumberdaya Manusia .....	5
2.1.4 Budaya Organisasi .....	6
2.1.4.1 Pengertian Budaya Organisasi .....	6
2.1.4.2 Indikator Budaya Organisasi .....	7
2.1.5 Definisi <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	8
2.1.6 Manfaat dan Tujuan <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	8
2.1.7 Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	8
2.1.8 Unsur-Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	9
2.1.9 Pengertian Kinerja Karyawan .....	10
2.1.10 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	10
2.1.11 Indikator Kinerja Karyawan .....	11
2.1.12 Penelitian Terdahulu .....	12

2.2 Kerangka Pemikiran .....	13
2.3 Hipotesis .....	14

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	15
3.2 Objek dan Waktu Penelitian .....	15
3.2.1 Objek Penelitian .....	15
3.2.2 Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Variabel Penelitian .....	15
3.3.1 Variabel Independent (X) .....	15
3.3.2 Variabel Dependent (Y).....	16
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.6.1 Populasi .....	19
3.6.2 Sampel .....	20
3.7 Teknik Analisis Data .....	20
3.7.1 Skala Likert.....	21
3.7.2 Uji Validitas Data.....	21
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	22

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	26
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	26
4.1.3 Struktur Organisasi .....	27
4.2 Deskripsi Data .....	30
4.2.1 Penyajian Data Responden .....	30
4.2.3 Karakteristik Responden.....	30
4.2.4 Deskripsi Variabel $X_1$ , $X_2$ , Y .....	34
4.2.5 Tanggapan Responden Variabel <i>Budaya Organisasi</i> ( $X$ ).....	34
4.2.6 Tanggapan Responden Variabel <i>TQM</i> ( $X_2$ ).....	51
4.2.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan. ....	66
4.3. Uji Validitas.....	78



4.4 Uji Reliabilitas.....	82
4.5 Analisis Regresi Berganda .....	83
4.6 Analisis Koefisien Korelasi .....	84
4.7 Analisis Koefisien Determinan.....	85
4.8 Uji Normalitas .....	86
4.9 Uji Multikolinearitas .....	87
4.10 Uji Heteroskedastisitas .....	88
4.11 Uji Autokorelasi .....	89
4.12 Uji Linieritas.....	89
4.13 Pembahasan penelitian .....	90

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

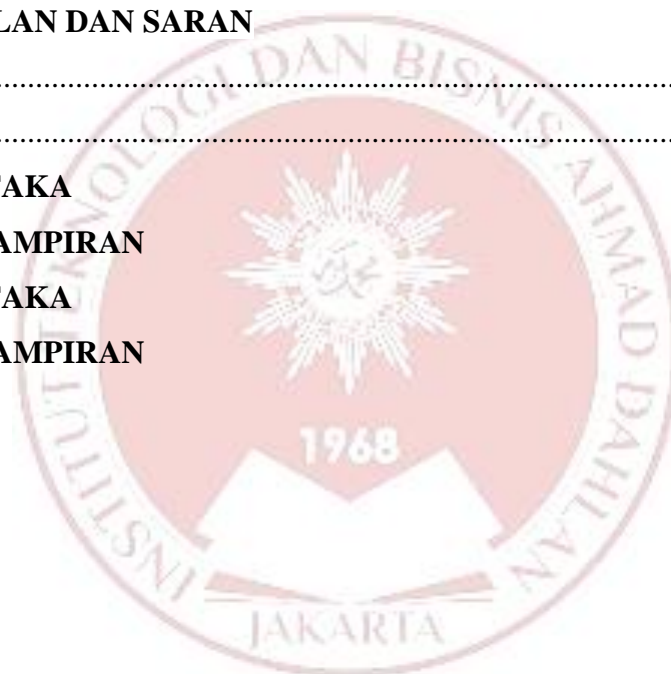
5.1. Simpulan.....	93
5.2. Saran .....	94

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	16
Tabel 3.3 Sekala liker .....	21

Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	31
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	33
Tabel 4.4 Tabel Deskriptif Statistik.....	34
Tabel 4.5 Soal Pertanyaan Kuesioner No.1 Variabel X1 .....	35
Tabel 4.6 Soal Pertanyaan Kuesioner No.2 Variabel X1 .....	36
Tabel 4.7 Soal Pertanyaan Kuesioner No.3 Variabel X1 .....	37
Tabel 4.8 Soal Pertanyaan Kuesioner No.4 Variabel X1 .....	38
Tabel 4.9 Soal Pertanyaan Kuesioner No.5 Variabel X1 .....	39
Tabel 4.10 Soal Pertanyaan Kuesioner No.6 Variabel X1 .....	40
Tabel 4.11 Soal Pertanyaan Kuesioner No.7 Variabel X1 .....	41
Tabel 4.12 Soal Pertanyaan Kuesioner No.8 Variabel X1 .....	42
Tabel 4.13 Soal Pertanyaan Kuesioner No.9 Variabel X1 .....	43
Tabel 4.14 Soal Pertanyaan Kuesioner No.10 Variabel X1 .....	44
Tabel 4.15 Soal Pertanyaan Kuesioner No.11 Variabel X1 .....	45
Tabel 4.16 Soal Pertanyaan Kuesioner No.12 Variabel X1 .....	46
Tabel 4.17 Soal Pertanyaan Kuesioner No.13 Variabel X1 .....	47
Tabel 4.18 Soal Pertanyaan Kuesioner No.14 Variabel X1 .....	48
Tabel 4.19 Rangkuman Data Responden Variabel (X1).....	49
Tabel 4.20 Descriptive Statistics Variabel X1.....	50
Tabel 4.21 Soal Pertanyaan Kuesioner No.1 Variabel X2 .....	51
Tabel 4.22 Soal Pertanyaan Kuesioner No.2 Variabel X2 .....	52
Tabel 4.23 Soal Pertanyaan Kuesioner No.3 Variabel X2 .....	53
Tabel 4.24 Soal Pertanyaan Kuesioner No.4 Variabel X2 .....	54
Tabel 4.25 Soal Pertanyaan Kuesioner No.5 Variabel X2 .....	55
Tabel 4.26 Soal Pertanyaan Kuesioner No.6 Variabel X2 .....	56
Tabel 4.27 Soal Pertanyaan Kuesioner No.7 Variabel X2 .....	57
Tabel 4.28 Soal Pertanyaan Kuesioner No.8 Variabel X2 .....	58
Tabel 4.29 Soal Pertanyaan Kuesioner No.9 Variabel X2 .....	59
Tabel 4.30 Soal Pertanyaan Kuesioner No.10 Variabel X2 .....	60
Tabel 4.31 Soal Pertanyaan Kuesioner No.11 Variabel x2 .....	61
Tabel 4.32 Soal Pertanyaan Kuesioner No.12 Variabel x2 .....	62

Tabel 4.33 Soal Pertanyaan Kuesioner No.13 Variabel x2 .....	63
Tabel 4.34 Soal Pertanyaan Kuesioner No.14 Variabel x2 .....	64
Tabel 4.35 Rangkuman Data Responden Variabel (X2) .....	65
Tabel 4.36 Descriptive Statistics Variabel Y.....	66
Tabel 4.37 Soal Pertanyaan Kuesioner No.1 Variabel Y .....	67
Tabel 4.38 Soal Pertanyaan Kuesioner No.2 Variabel Y .....	68
Tabel 4.39 Soal Pertanyaan Kuesioner No.3 Variabel Y .....	69
Tabel 4.40 Soal Pertanyaan Kuesioner No.4 Variabel Y .....	70
Tabel 4.41 Soal Pertanyaan Kuesioner No.5 Variabel Y .....	71
Tabel 4.42 Soal Pertanyaan Kuesioner No.6 Variabel Y .....	72
Tabel 4.43 Soal Pertanyaan Kuesioner No.7 Variabel Y .....	73
Tabel 4.44 Soal Pertanyaan Kuesioner No.8 Variabel Y .....	74
Tabel 4.45 Soal Pertanyaan Kuesioner No.9 Variabel Y .....	75
Tabel 4.46 Soal Pertanyaan Kuesioner No.10 Variabel Y .....	76
Tabel 4.47 Rangkuman Data Responden Variabel (Y) .....	77
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	79
Tabel 4.49 Hasil Uji Validitas Variabel X2 .....	80
Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	82
Tabel 4.51 Hasil Uji Reliabilitas .....	83
Tabel 4.52 Hasil Uji Koefisien Regresi .....	83
Tabel 4.53 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	85
Tabel 4.54 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	86
Tabel 4.55 Hasil Uji Normalitas .....	86
Tabel 4.56 Hasil Uji Multikolinearitas .....	87
Tabel 4.57 Hasil Uji Autokorelasi .....	89
Tabel 4.58 Hasil Uji Linieritas (Uji F) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Imari Sukses Sentosa .....	28

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	87
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasrisitas.....	88
Grafik 1 Jenis kelamin.....	31
Grafik 2 Usia .....	32
Grafik 3 Masa Kerja .....	33

