

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN
PADA PT SUMBER BERKAH NEGERI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Telly Nadia Putri
NPM: 41183402190115



Program S-1
Jurusan Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA
PT SUMBER BERKAH NEGERI

Tanggal : 21 Mei 2025

Oleh :

Telly Nadia Putri

NPM : 41183402190115

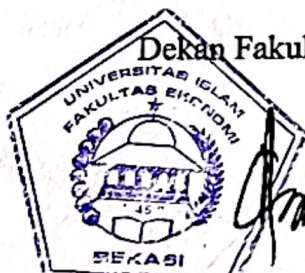
Disetujui,

Pembimbing



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PT SUMBER BERKAH
NEGERI

Tanggal : 28 Mei 2025

Oleh

Telly Nadia Putri

41183402190115

Diuji oleh

Penguji I



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Penguji II



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.

Disetujui,

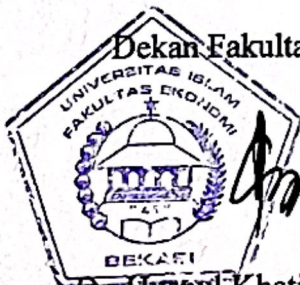
Pembimbing



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

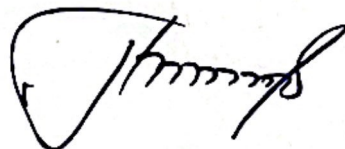
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Telly Nadia Putri

NPM : 41183402190115

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 28 Mei 2025



Yang menyatakan

Telly Nadia Putri

41183402190115

ABSTRAK

Telly Nadia Putri (41183402190115)

Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri

xv + 138 halaman + 25 tabel + 5 gambar + 16 lampiran

Kata kunci: *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Perusahaan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri. Dalam metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah karyawan PT Sumber Berkah Negeri dengan jumlah sampel sebanyak 36 orang karyawan dan dengan teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan data primer berjenis data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner kemudian diolah menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kerjasama tim berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan PT Sumber Berkah Negeri ($\beta_1=0,266$; t-hitung 3,5355; sig 0,002), Memperbaiki proses secara berkesinambungan secara positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan PT Sumber Berkah Negeri ($\beta_2=0,271$; t-hitung 3,730; sig 0,001), Pendidikan dan pelatihan secara positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan PT Sumber Berkah Negeri ($\beta_3=0,275$; t-hitung 4,138; sig 0,000), Keterlibatan dan pemberdayaan tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja perusahaan PT Sumber Berkah Negeri ($\beta_4=0,076$; t-hitung 1,093; sig 0,283).

Daftar Pustaka: 23 (2011-2022)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur ke hadirat Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari banyak kendala dan rintangan dalam penyelesaian skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan, dukungan, motivasi, saran dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Seluruh Dosen dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang lebih baik dan telah membantu selama proses perkuliahan.
5. Ibu Rizna selaku HRD&GA yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, serta memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Kedua orang tua tercinta Ibu Jaswenti dan Bapak Nofaldi serta adik kandung

tersayang Muhammad Dzaky Faisal Shiddiq terima kasih untuk kasih sayang, doa dan dukungan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.

7. Sahabat dan teman-teman saya semua, khususnya fitri, arini, farah, reny yang menjadi sahabat dan teman terbaik selama kuliah terima kasih atas dukungan, doa, kasih sayang, kebersamaan dan telah menjadi teman suka maupun duka.
8. Semua pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi, tetapi tidak mengurangi rasa hormat penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan perlu pengembangan serta kajian lebih lanjut. Untuk itu, penulis dengan rasa senang hati dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang tujuannya untuk membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis memohon kepada Allah Swt agar seluruh dukungan, bantuan dan bimbingan dari semua pihak dibalas oleh Allah Swt dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah ilmu dan mempunyai manfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 28 Mei 2025

Yang menyatakan

Telly Nadia Putri

41183402190115

DAFTAR ISI

COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 LATAR BELAKANG	1
1. 2 RUMUSAN MASALAH.....	8
1. 3 TUJUAN PENELITIAN.....	9
1. 4 MANFAAT PENELITIAN	9
1. 5 PEMBATASAN MASALAH.....	10
1. 6 SISTEMATIKA PELAPORAN	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2. 1 TQM.....	12
2.1.1 Pengertian Total Quality Mnagement (TQM).....	12
2.1.2 Karakteristik Total Quality Mnagement (TQM)	12
2.1.3 Manfaat Total Quality Mnagement (TQM).....	15

2. 2	KINERJA PERUSAHAAN	16
2.2.1	Kriteria Kinerja Perusahaan	17
2.2.2	Fungsi – fungsi Kinerja Perusahaan.....	17
2.2.3	Manfaat Kinerja Perusahaan	18
2.2.4	Tujuan Kinerja Perusahaan	19
2. 3	KERANGKA PEMIKIRAN	21
2. 4	HIPOTESIS	32
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3. 1	DESAIN PENELITIAN.....	37
3.1.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	37
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.1.3	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.1.4	Variabel Penelitian	38
3. 2	DATA PENELITIAN	39
3.2.1	Sumber Data.....	39
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.3	Metode Penelitian.....	40
3. 3	DESKRIPSI VARIABEL Dan CARA PENGUKURANNYA.....	41
3.3.1	Variabel Kerjasama Tim (X1)	41
3.3.2	Variabel Mmemperbaiki Proses Secara Berkesinambungan (X2)	41
3.3.3	Variabel Pendidikan dan Pelatihan (X3)	42
3.3.4	Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan (X4).....	42
3.3.5	Variabel Kinerja Perusahaan (Y).....	43

3. 4	METODE ANALISIS DATA.....	44
3.4.1	Uji Analisis Data	44
3.4.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.4.3	Uji Hipotesis	47
3.4.4	Uji Koefisiensi Determinasi (KD)	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4. 1	HASIL PENELITIAN.....	49
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.2	Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.3	Karakteristik Responden	55
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian	58
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	71
4.1.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Kd).....	76
4. 2	PEMBAHASAN	77
4.2.1	Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Perusahaan	77
4.2.2	Pengaruh Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan Terhadap Kinerja Perusahaan	77
4.2.3	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perusahaan ..	77
4.2.4	Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan	78
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	79
5. 1	SIMPULAN	79

5. 2	SARAN	80
5.2.1	Bagi Perusahaan	80
5.2.2	Bagi Karyawan.....	80
5.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	80
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Data Kinerja Perusahaan PT Sumber Berkah Negeri	3
TABEL 1. 2 Pra Survei.....	5
TABEL 3. 1 Data Populasi PT Sumber Berkah Negeri.....	38
TABEL 3. 2 Skala Likert.....	40
TABEL 4. 1 Hasil Uji Validitas Kerjasama Tim (X1).....	51
TABEL 4. 2 Hasil Uji Validitas Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan (X2)	52
TABEL 4. 3 Hasil Uji Validitas Pendidikan dan Pelatihan (X3).....	52
TABEL 4. 4 Hasil Uji Validitas Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X4)	53
TABEL 4. 5 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan (Y)	54
TABEL 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
TABEL 4. 7 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengisian Kuesioner.....	56
TABEL 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
TABEL 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
TABEL 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
TABEL 4. 11 Deskripsi Variabel Kerjasama Tim (X1).....	58
TABEL 4. 12 Deskripsi Variabel Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan (X2)	60
TABEL 4. 13 Deskripsi Variabel Pendidikan dan Pelatihan (X3)	62
TABEL 4. 14 Deskripsi Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X4)	63
TABEL 4. 15 Deskripsi Variabel Kinerja Perusahaan (Y)	65
TABEL 4. 16 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68
TABEL 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	69
TABEL 4. 18 Uji Glejser.....	71
TABEL 4. 19 Hasil Uji-T	72

TABEL 4. 20 Hasil Uji-F	75
TABEL 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Kd)	76

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	84
LAMPIRAN 2 HASIL WAWANCARA AWAL	91
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA	92
LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS.....	102
LAMPIRAN 5 UJI REABILITAS	112
LAMPIRAN 6 UJI ASUMSI KLASIK	113
LAMPIRAN 7 DISTRIBUSI NILAI R-TABEL	116
LAMPIRAN 8 DISTRIBUSI NILAI T-TABEL	118
LAMPIRAN 9 DISTRIBUSI NILAI F-TABEL.....	119
LAMPIRAN 10 SURAT IZIN PERUSAHAAN	120
LAMPIRAN 11 FOTO PERUSAHAAN.....	121
LAMPIRAN 12 KARTU SEMINAR PROPOSAL.....	124
LAMPIRAN 13 SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING.....	126
LAMPIRAN 14 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI	127
LAMPIRAN 15 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	128
LAMPIRAN 16 HASIL TURNITIN	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Manfaat Total Quality Management (TQM)	16
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Sumber Berkah Negeri	50
Gambar 4. 2 Normal Probability Plot	67
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70

LAMPIRAN 16 HASIL TURNITIN

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PT SUMBER BERKAH NEGERI

ORIGINALITY REPORT			
20%	16%	9%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	4%	
2	positori.unsil.ac.id Internet Source	1%	
3	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%	
4	journal.arimbi.or.id Internet Source	1%	
5	Submitted to stipram Student Paper	1%	
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%	
7	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1%	
8	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1%	
9	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1%	
10	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1%	