



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA PT XYZ**

SKRIPSI

Opi Rizky Haryanti

1502025199

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2019



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA PT XYZ**

SKRIPSI

Opi Rizky Haryanti

1502025199

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT XYZ”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 18 November 2019

Yang Menyatakan,



Opi Rizky Haryanti  
NIM. 1502015042

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL** : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT XYZ**



**NAMA** : **OPI RIZKY HARYANTI**

**NIM** : **1502025199**

**PROGRAM STUDI** : **MANAJEMEN**

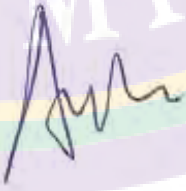
**TAHUN AKADEMIK** : **2019/2020**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Dr. Yadi Nurhayadi, M.Si.	
Pembimbing II	Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M.	

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

  
Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M.

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul :

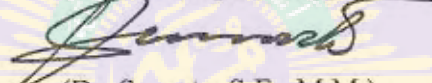
**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT XYZ**

Yang disusun oleh :  
Opi Rizky Haryanti  
1502025199


Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu  
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA  
Pada Tanggal : 09 Desember 2019

**Tim Penguji :**

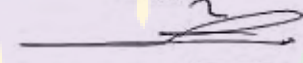
Ketua, merangkap anggota :

  
(Dr. Sunarta, S.E., M.M.)

Sekretaris, merangkap anggota :

  
(Tupa Setyowati, S.E., M.M.)

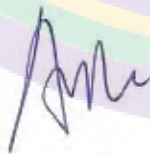
Anggota :

  
(Dr. Yadi Nurhayadi, M.Si.)

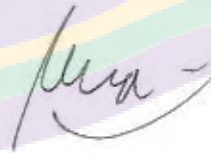
**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA



(Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M.)



(Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.)



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Opi Rizky Haryanti  
NIM : 1502025199  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

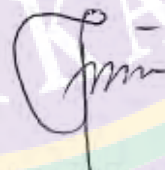
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free-Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT XYZ”.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 November 2019  
Yang Menyatakan,



(Opi Rizky Haryanti)  
NIM. 1502025199

## ABSTRAK

Opi Rizky Haryanti (1502025199)

### PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT XYZ

Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2019. Jakarta.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT XYZ dengan jumlah populasi sebanyak 200 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Slovin* sehingga diperoleh sampel berjumlah 133 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala *likert*. Hasil pengolahan data dan analisis model regresi linier berganda diperoleh persamaan:  $\hat{y} = 0,787 + 0,315 x_1 + 0,504 x_2$ . Berdasarkan nilai korelasi *pearson* antara *Total Quality Management* dengan Kinerja Karyawan sebesar 0,727 dan nilai korelasi *pearson* antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan sebesar 0,785 maka nilai korelasi berada di *range* (0,60–0,799). Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan adalah kuat. Analisis koefisien korelasi berganda diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda *R* sebesar 0,828 berarti kedua variabel yaitu *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja secara bersama-sama mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat berada pada *range* (0,80-1,000) dan positif terhadap Kinerja Karyawan. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,686 artinya variabel *independen Total Quality Management* dan Motivasi Kerja mampu mempengaruhi variabel *dependen* Kinerja Karyawan sebesar 68,6% sedangkan sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis, dalam uji parsial (uji *t*) dapat dinyatakan bahwa secara parsial *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT XYZ. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat signifikansi *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan secara simultan (uji *F*) dapat dinyatakan bahwa *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT XYZ. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $F_{hitung} = 141,759$  dan  $F_{tabel} = 3,07$ . Angka 3,07 diperoleh dari  $F_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (*df*)  $n-k-1 = 130$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $141,759 > 3,07$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

## ABSTRACT

Opi Rizky Haryanti (1502025199)

### **THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT XYZ**

*Thesis. Undergraduate Program in Management Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2019. Jakarta.*

Keywords: Total Quality Management, Work Motivation, Employee Performance.

*This study aims to determine the effect of Total Quality Management and Work Motivation on Employee Performance. In this study used a survey method. The population in this study were employees of PT XYZ with a population of 200 people. The sampling technique used in this study used the Slovin technique to obtain a sample of 133 people as respondents. Data collection techniques using a questionnaire and measurement using a Likert scale. The results of data processing and analysis of multiple linear regression models obtained the equation:  $\hat{y} = 0,787 + 0,315 x_1 + 0,504 x_2$ . Based on the Pearson correlation value between Total Quality Management and Employee Performance of 0,727 and Pearson correlation value between Work Motivation with Employee Performance of 0,785, the correlation value is in the range of (0,60-0,799). So it can be concluded that the relationship between Total Quality Management and Work Motivation with Employee Performance is strong. Analysis of the multiple correlation coefficient is known that the value of the multiple correlation coefficient R of 0,828 means that the two variables namely Total Quality Management and Work Motivation together have a very strong relationship level in the range of (0,80-1,000) and are positive for Employee Performance. The results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0,686 means that the independent variable Total Quality Management and Work Motivation is able to influence the dependent variable Employee Performance by 68,6% while the remaining 31,4% is influenced by other variables outside this study. Based on the results of the hypothesis test, in the partial test (t test) it can be stated that partially Total Quality Management and Work Motivation affect the Performance of Employees of PT XYZ. This can be proved by the level of significance of Total Quality Management and Work Motivation of  $0,000 < 0,05$ . While simultaneously (F test) it can be stated that Total Quality Management and Work Motivation have a positive and significant effect on the Performance of PT XYZ Employees. This can be proven with a significance level of  $0,000 < 0,05$  with  $F_{count} = 141,759$  and  $F_{table} = 3,07$ . Figures 3,07 were obtained from  $F_{table}$  with  $\alpha = 0,05$  and degrees of freedom (df)  $nk-1 = 130$ . If  $F_{count} > F_{table}$  is  $141,759 > 3,07$  so it can be concluded that Total Quality Management and Work Motivation simultaneously have positive effect and significant on Employee Performance.*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa pula tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan para pengikut beliau sampai akhir zaman.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih Kepada Bapak Haryanto Suseno dan Ibu Nurjanah selaku orang tua yang selalu memberikan doa, nasihat, semangat dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Total Quality Management dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT XYZ". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Zulpahmi, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak Dr. Sunarto, M.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

5. Bapak Tohirin, S.H.I., M.Pd.I selaku Wakil Dekan III dan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak Dr. Yadi Nurhayadi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dan koreksi serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dan koreksi serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memberikan berbagai ilmunya kepada peneliti.
10. Nada Ghaisani, adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
11. M. Dafa Prasetyo dan Naira Jauza Ghania, keponakan kesayangan yang menjadi penyemangat selama penulis menyelesaikan laporan magang ini.
12. Keluarga Besar PT XYZ yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan survei, wawancara dan partisipasinya dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Abang Amirullah (Gatot) yang dengan sangat sabar dan setia menemani selama penyusunan skripsi dan memberikan motivasi secara moril.
14. Kepada Tyo senior penyalamat gue. thanks banget broo.

15. Trisna, Erik, Kurniawan yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Uus, Febri yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan.
17. Semua pihak-pihak terkait yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan mereka yang telah diberikan kepada saya. Akhir kata, mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan yang tidak disadari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 06 November 2019

Peneliti,



(Opi Rizky Haryanti)

NIM. 1502025199

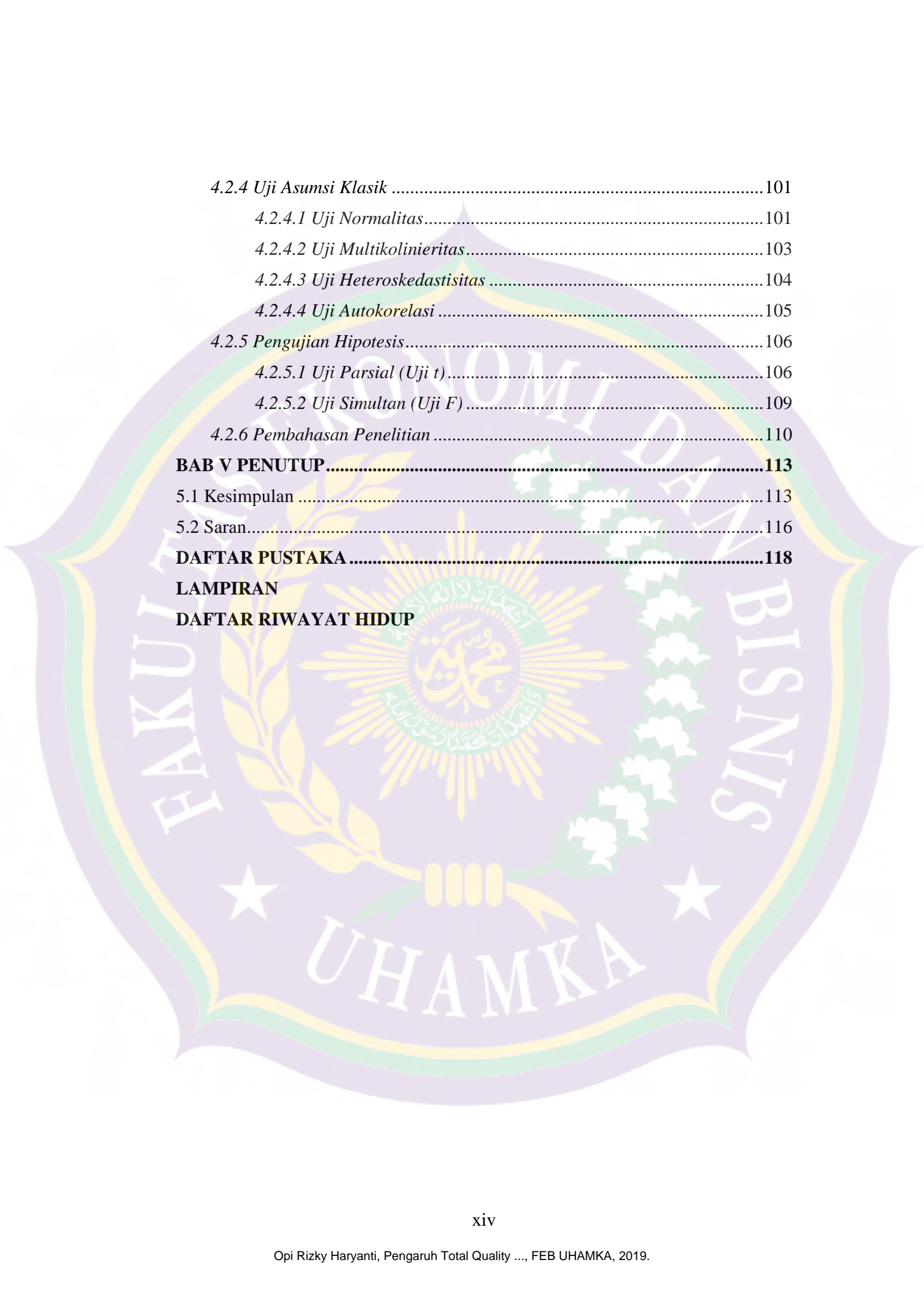
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	7
1.2.3 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Telaah Pustaka .....	17
2.2.1 Kinerja Karyawan .....	17
2.2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	17
2.2.1.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan.....	18
2.2.1.3 Indikator Kinerja Karyawan.....	19
2.2.1.4 Dimensi Kinerja Karyawan.....	21
2.2.1.5 Pendekatan Penilaian Kinerja Karyawan .....	22



2.2.1.6 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan .....	23
2.2.2 Total Quality Management .....	24
2.2.2.1 Pengertian Total Quality Management .....	24
2.2.2.2 Indikator Total Quality Management .....	25
2.2.2.3 Dimensi Total Quality Management .....	27
2.2.2.4 Karakteristik Total Quality Management .....	28
2.2.3 Motivasi Kerja .....	30
2.2.3.1 Pengertian Motivasi Kerja .....	30
2.2.3.2 Tujuan Motivasi Kerja .....	31
2.2.3.3 Jenis-Jenis Motivasi Kerja .....	32
2.2.3.4 Indikator Motivasi Kerja .....	32
2.2.3.5 Dimensi Motivasi Kerja .....	35
2.2.3.6 Teori Motivasi Kerja .....	35
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	41
2.3.1 Dampak Pengaruh Total Quality Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	41
2.4 Rumusan Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Metode Penelitian .....	44
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	45
3.3 Populasi dan Sampel .....	48
3.3.1 Populasi .....	48
3.3.2 Sampel .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	50
3.5.1 Teknik Pengolahan .....	50
3.5.1.1 Uji Validitas Data .....	50
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	51
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda, Korelasi Pearson, Koefisien Korelasi	

<i>Berganda, dan Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</i> .....	52
3.5.3.1 <i>Analisis Regresi Linier Berganda</i> .....	52
3.5.3.2 <i>Analisis Korelasi Pearson</i> .....	53
3.5.3.3 <i>Analisis Koefisien Korelasi Berganda</i> .....	53
3.5.3.4 <i>Analisis Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</i> .....	55
3.5.4 <i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	56
3.5.5 <i>Uji Hipotesis</i> .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>62</b>
4.1 <i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i> .....	62
4.1.1 <i>Lokasi Penelitian</i> .....	62
4.1.2 <i>Sejarah Singkat Perusahaan</i> .....	62
4.1.3 <i>Visi dan Misi Perusahaan</i> .....	63
4.1.4 <i>Struktur Organisasi Perusahaan</i> .....	64
4.2 <i>Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan</i> .....	64
4.2.1 <i>Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner</i> .....	65
4.2.1.1 <i>Uji Validitas</i> .....	65
4.2.1.1.1 <i>Uji Validitas Variabel Total Quality Management</i> ....	65
4.2.1.1.2 <i>Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja</i> .....	65
4.2.1.1.3 <i>Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan</i> .....	66
4.2.1.2 <i>Uji Reliabilitas</i> .....	67
4.2.2 <i>Analisis Statistik Deskriptif</i> .....	68
4.2.2.1 <i>Karakteristik Responden</i> .....	68
4.2.2.2 <i>Analisis Variabel</i> .....	71
4.2.2.2.1 <i>Total Quality Management (<math>X_1</math>)</i> .....	71
4.2.2.2.2 <i>Motivasi Kerja (<math>X_2</math>)</i> .....	79
4.2.2.2.3 <i>Kinerja Karyawan (<math>Y</math>)</i> .....	88
4.2.3 <i>Analisis Regresi Linier Berganda, Korelasi Pearson, Koefisien Korelasi Berganda, dan Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</i> .....	97
4.2.3.1 <i>Analisis Regresi Linier Berganda</i> .....	97
4.2.3.2 <i>Analisis Korelasi Pearson</i> .....	99
4.2.3.3 <i>Analisis Koefisien Korelasi Berganda</i> .....	100
4.2.3.4 <i>Analisis Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</i> .....	100



4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	101
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	101
4.2.4.2 Uji Multikolinieritas.....	103
4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	104
4.2.4.4 Uji Autokorelasi .....	105
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	106
4.2.5.1 Uji Parsial (Uji <i>t</i> ).....	106
4.2.5.2 Uji Simultan (Uji <i>F</i> ) .....	109
4.2.6 Pembahasan Penelitian .....	110
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

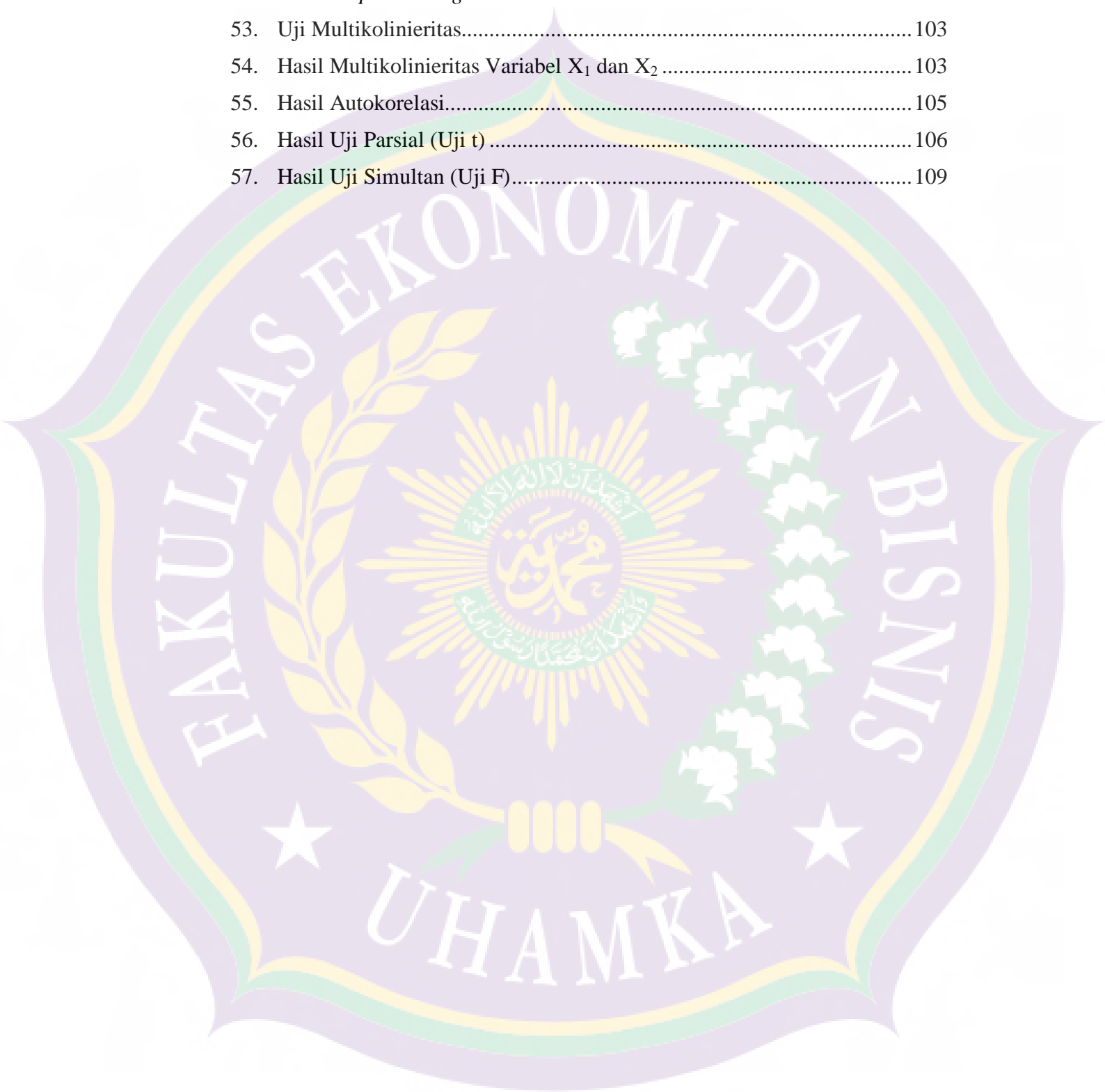
## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Nilai Rata-Rata Hasil Kerja Karyawan PT XYZ .....	3
2.	Gambaran Penelitian Terdahulu.....	13
3.	Operasionalisasi Variabel.....	46
4.	Skala <i>Likert</i> ( <i>Likert Scale</i> ) .....	50
5.	Kriteria Persentase Tanggapan Responden.....	52
6.	Interval Koefisien Tingkat Hubungan Linier .....	54
7.	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	59
8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Total Quality Management</i> ( $X_1$ ).....	65
9.	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja ( $X_2$ ).....	66
10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	66
11.	Uji Reliabilitas Variabel <i>Total Quality Management</i> , Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan .....	67
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
15.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
16.	Manager Perusahaan Senantiasa Menjadi Pemimpin yang Dapat Memberikan Motivasi Kepada Semua Karyawan.....	71
17.	Informasi Dibagikan Secara Terbuka Sehingga Seluruh Karyawan Dapat Memperoleh Informasi yang Dibutuhkan .....	72
18.	Karyawan Melakukan Pekerjaan Secara Efisien dan Efektif Untuk Mencapai Kinerja yang Diinginkan .....	73
19.	Seluruh Karyawan Harus Berpartisipasi Dalam Proses Desain dan Mencapai Produk Desain yang Diinginkan Oleh Pelanggan .....	74
20.	Karyawan Memperoleh Pendidikan dan Pelatihan yang Dapat Meningkatkan Kemampuan Mereka Untuk Memberikan Layanan Berkualitas Tinggi.....	74
21.	Supplier Memahami Kebutuhan Perusahaan .....	75
22.	Perusahaan Tetap Mengutamakan Kebutuhan dan Kepuasan Pelanggan..	76
23.	Karyawan Memiliki Kebebasan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	77
24.	Indikator <i>Total Quality Management</i> ( $X_1$ ).....	78



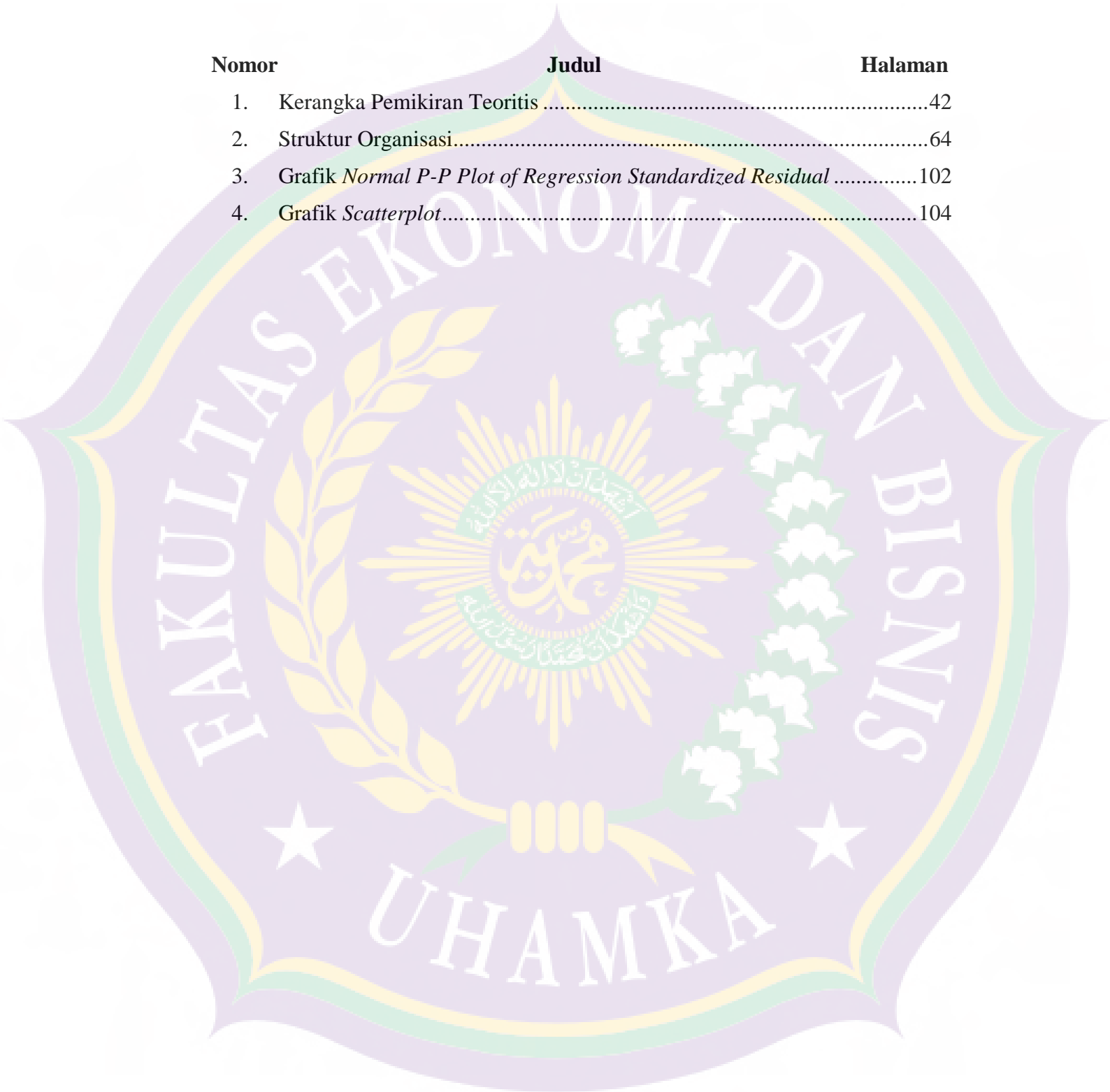
25. Gaji yang Saya Terima Setiap Bulan Mencukupi Kebutuhan Dasar .....	79
26. Atasan Saya Selalu Memberikan Pujian Apabila Saya Menjalankan Tugas Pekerjaan dengan Hasil yang Memuaskan.....	80
27. Lingkungan Kerja Fisik di Perusahaan Mendukung Saya Dalam Bekerja	81
28. Saya dan Seluruh Karyawan Memiliki Hubungan Kerja yang Terjalin Harmonis .....	82
29. Dalam Bekerja Saya Selalu Memiliki Kejujuran Terhadap Diri Sendiri, Teman, dan Pimpinan.....	82
30. Saya Merasa Bahwa dengan Bekerja di Perusahaan ini, Kebutuhan Hidup Sudah Dapat Terpenuhi.....	83
31. Pekerjaan Saya Sesuai dengan Keahlian yang Saya Miliki .....	84
32. Saya Menyukai Pekerjaan yang Menantang .....	84
33. Saya Bekerja Secara Maksimal Untuk Memperoleh Jabatan yang Tinggi	85
34. Saya Selalu Berusaha Keras Agar Produktivitas Kerja Saya Melebihi Rekan Kerja.....	86
35. Saya Mempunyai Target Kerja yang Harus Dicapai dengan Periode Tertentu .....	86
36. Indikator Motivasi Kerja ( $X_2$ ) .....	87
37. Kuantitas Kerja Saya Sesuai dengan Standar Kerja yang Ditentukan .....	88
38. Saya Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Lebih Dari yang Ditargetkan .....	89
39. <i>Skill</i> yang Saya Miliki Sesuai dengan Pekerjaan yang Saya Kerjakan .....	90
40. Saya Memiliki Pengetahuan Atas Pekerjaan yang Dilakukan .....	91
41. Saya Dapat Memenuhi Beban Kerja yang Telah Ditetapkan Pimpinan ....	91
42. Saya Dapat Menyelesaikan Tugas dengan Tepat Waktu dan Cepat Sesuai Waktu yang Ditentukan.....	92
43. Saya Selalu Masuk dan Pulang Kerja Tepat Waktunya.....	93
44. Saya Tidak Pernah Meninggalkan Tempat Kerja Tanpa Izin .....	93
45. Saya Mampu Bekerjasama dengan Rekan Kerja Saya .....	94
46. Saya Selalu Terbuka pada Pendapat Orang Lain .....	95
47. Indikator Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	96
48. Hasil Regresi Linier Berganda .....	98
49. Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i> .....	99
50. Hasil Koefisien Korelasi Berganda.....	100
51. Hasil Koefisien Determinasi ( <i>R Square &amp; Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	101

52. <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	102
53. Uji Multikolinieritas.....	103
54. Hasil Multikolinieritas Variabel $X_1$ dan $X_2$ .....	103
55. Hasil Autokorelasi.....	105
56. Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	106
57. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	109



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	42
2.	Struktur Organisasi.....	64
3.	Grafik <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	102
4.	Grafik <i>Scatterplot</i> .....	104



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner .....	1/22
2.	Data Kuesioner.....	5/22
3.	Tabel r (df = 101-135).....	12/22
4.	Tabel t (df = 121-155).....	13/22
5.	Tabel F (91-134) .....	14/22
6.	Tabel <i>Durbin-Watson</i> (100-136).....	15/22
7.	<i>Output</i> Data SPSS .....	16/22
8.	Surat Tugas.....	20/22
9.	Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I & II .....	21/22



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi seperti ini, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan, maupun jasa akan berusaha untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan, bukan hanya sekedar mengandalkan kecanggihan teknologi, lengkapnya fasilitas sarana dan prasana, dana operasional yang tersedia, namun yang utama perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang unggul. Perkembangan industri otomotif di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Industri otomotif merupakan sektor yang diprioritaskan perkembangannya yang dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sebagian besar sektor industri membutuhkan kendaraan dalam kegiatan operasionalnya. Indonesia dikategorikan sebagai negara tujuan utama investasi pada sektor industri otomotif.

Upaya perusahaan untuk menghadapi tantangan dari luar dengan menyiapkan sumber daya manusia yang berkompetensi dan berkualitas. Dengan begitu diharapkan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting demi kelangsungan hidup suatu organisasi. Karena pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi diperlukan langkah-langkah dan alat yang tepat yang tepat dalam mengelola Sumber Daya Manusia, untuk meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (Suparyadi, 2015).

Wilson Bangun yang dikutip Yunanto (2016) kinerja (*performance*) hasil pekerjaan yang dicapai oleh seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*Job Requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga standar pekerjaan (*Job Standard*).

Dengan mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM), seluruh divisi pada perusahaan akan saling bekerja sama secara maksimum sehingga produk atau jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang lebih baik dan secara bersamaan memaksimalkan *output* yang bebas dari kerusakan. Hal ini menurunkan biaya operasi perusahaan dan meningkatkan efisiensi biaya (Shoffiani, 2013).

Perusahaan publik asal Jepang yaitu PT XYZ merupakan salah satu perusahaan yang telah menerapkan TQM di Indonesia mulai tahun 1983 (Juniazhar, 2016). TQM jelas memberikan kontribusi signifikan bagi PT XYZ ditunjukkan dengan penghargaan medali emas "*Indonesian Best Brand Award*" tahun 2017 dan penghargaan "*TOP Brand*" tahun 2018 yang berhasil diraih PT XYZ.

Walaupun telah mendapatkan penghargaan medali emas, PT XYZ memiliki satu masalah yang menarik untuk dikaji berkaitan dengan pencapaian tujuan perusahaan adalah mengenai kinerja karyawan. PT XYZ merupakan perusahaan yang menjalankan fungsi produksi, penjualan dan pelayanan purna jual yang lengkap untuk kepuasan pelanggan. Perusahaan ini memiliki visi yang sangat kuat yaitu "Menjadi pemimpin pasar sepeda motor di Indonesia dengan cara

merealisasikan mimpi dan menciptakan kegembiraan para pelanggan serta berkontribusi bagi masyarakat Indonesia”. Sedangkan misinya yaitu “Menciptakan solusi mobilitas bagi masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan terbaik”.

Berdasarkan visi dan misi PT XYZ untuk meningkatkan produktivitas kinerja dari setiap karyawannya sangatlah penting untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Seringkali karyawan PT XYZ menunjukkan kinerja kurang optimal yang tergambar pada tindakan, yaitu nilai rata-rata hasil kerja karyawan yang menurun. Berikut data rata-rata hasil kerja karyawan di PT XYZ periode tahun 2014-2018, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Rata-Rata Hasil Kerja Karyawan PT XYZ**

No	Departemen	Nilai Rata-Rata Hasil Kerja				
		2014	2015	2016	2017	2018
1	<i>Engineering Division</i>	85	82	84	85	83
2	<i>Tools Making Division</i>	87	88	88	87	85
3	<i>Plant Division</i>	78	76	78	79	77
4	<i>Administration Division</i>	78	75	77	80	73
5	<i>Finance &amp; Acc Division</i>	81	81	81	82	79
6	<i>R&amp;D Division</i>	77	80	80	79	76
7	<i>MIS Division</i>	87	86	84	83	81
8	<i>HRD Division</i>	86	85	88	89	84
	<b>Total</b>	<b>659</b>	<b>653</b>	<b>660</b>	<b>664</b>	<b>638</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>82,375</b>	<b>81,625</b>	<b>82,5</b>	<b>83</b>	<b>79,75</b>
	<b>Keterangan</b>	<b>-</b>	<b>Turun</b>	<b>Naik</b>	<b>Naik</b>	<b>Turun</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019.

Berdasarkan data di atas, nilai rata-rata hasil kerja karyawan dikonferensikan dalam skala penilaian kerja yang ditetapkan PT XYZ sebagai berikut:

A = 90 – 100 → Sangat Baik

B = 80 – 89 → Baik

C = 70 – 79 → Cukup Baik

D = 60 – 69 → Buruk

E = 50 – 59 → Sangat Buruk

Dari data di atas, dapat dilihat nilai rata-rata hasil kerja karyawan tiap departemen tidak stabil yaitu terjadi penurunan dan kenaikan. Jika dilihat total nilai rata-rata hasil kerja karyawan PT XYZ pada tahun 2014-2015 mengalami penurunan sebesar 0,75. Sedangkan pada tahun 2015-2016 mengalami peningkatan sebesar 0,375. Dan pada tahun 2016-2017 mengalami kenaikan lagi sebesar 0,5. Namun pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan sebesar 3,25.

Saat ini sangat dibutuhkan cara untuk mengatasi berbagai persaingan baik di perusahaan dan lain sebagainya. Salah satunya TQM adalah perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Nasution 2014:28).

Namun dalam penerapannya diperlukan sumber daya manusia yang ikut terlibat. Faktor penentu keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja karyawan dalam melayani dan produktivitas dalam jasa. Kinerja adalah suatu hal yang dilakukan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi pelayanan yang berkualitas. Kesuksesan dalam perusahaan terlihat dari pencapaian karyawannya. Oleh sebab itu karyawan dituntut dapat bekerja secara baik dengan mengikuti standar-standar pelayanan yang berlaku karena suatu usaha

yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan tersebut.

Kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi persaingan dalam meningkatkan usaha untuk kemajuan suatu perusahaan. Sistem manajemen yang baik dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat yang digunakan untuk meningkatkan kualitas manajemen yaitu *Total Quality Management (TQM)*.

TQM merupakan strategi yang mencoba untuk mengintegrasikan fungsi organisasi atau perusahaan, yang melibatkan seluruh elemen perusahaan seperti seluruh manajer dan karyawan perusahaan yang saling bekerja sama dalam rangka meningkatkan kualitas produk, jasa, sumber daya manusia, lingkungan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Poernomo dalam Hasanah (2013) mengungkapkan bahwa penerapan TQM dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat memberikan beberapa manfaat utama dalam meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Penerapan TQM yang terencana dan terarah dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja karyawan.

Maghfiroh (2015) mengungkapkan bahwa TQM merupakan perpaduan dari fungsi-fungsi dan proses yang terkait ke dalam siklus hidup produk pada tahap yang berbeda-beda. Seperti desain, perencanaan, produksi, distribusi dan pelayanan. TQM merupakan pendekatan untuk meningkatkan efektivitas dan daya lentur sebuah bisnis secara keseluruhan, dengan berpusat disekitar mutu. TQM pada prinsipnya adalah cara mengorganisasi dan mengarahkan seluruh organisasi,



setiap departemen, setiap aktivitas, dan setiap individu di setiap tingkatan untuk mencapai kualitas.

Selain dari mutu perusahaan, kinerja karyawan juga dapat lemah karena tidak adanya motivasi kerja di dalam diri karyawan tersebut. Dalam hal ini perusahaan sangat turut andil untuk meningkatkan gairah bekerja pada setiap karyawannya kembali.

Marliani (2015) dalam menjalani karir, motivasi kerja berperan sebagai bahan bakar yang akan membuat tenaga kerja tetap harus berjalan dan menghadapi segala kesulitan. Oleh karena itu, motivasi menjadi penting dalam bekerja karena tanpa motivasi kerja yang kuat dalam diri seseorang, akan mudah tergoyahkan sehingga memutuskan untuk berhenti.

Seorang karyawan yang tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi akan mengerjakan tugasnya hanya sekedar untuk menggugurkan kewajiban, tidak ada kreasi dan semangat untuk menjadikan pekerjaannya istimewa dan mencapai hasil yang maksimal.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan mengambil sebuah judul : **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT XYZ”**.

## **1.2 Permasalahan**

### ***1.2.1 Identifikasi Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah pokok sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan PT XYZ?
2. Apakah ada pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT XYZ?
3. Apakah ada pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT XYZ?
4. Bagaimana *Total Quality Management* di PT XYZ?
5. Bagaimana Motivasi Kerja karyawan di PT XYZ?
6. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT XYZ?

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Dalam menguraikan permasalahan dan teori yang muncul dalam penelitian biasanya akan sangat meluas dikarenakan mencakup keilmuan yang sangat meluas dan saling terkait karena dikhawatirkan hal tersebut dapat menimbulkan esensi penulisan dan titik teliti pada sistematika penulisan ini tak sesuai dan sulit menemukan titik temu permasalahan, maka pada penelitian ini dibatasi pada “Pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT XYZ”, sebagai berikut:

1. Sebagai variabel terikat atau *Dependen* atau *Endogen* adalah Kinerja Karyawan (Y).
2. Sebagai variabel bebas atau *Independen* atau *Eksogen* adalah *Total Quality Management* (sebagai  $X_1$ ) dan Motivasi Kerja (sebagai  $X_2$ ).
3. Unit analisisnya adalah karyawan PT XYZ.

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, perumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh langsung *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan pada PT XYZ?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT XYZ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja pada PT XYZ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari butir-butir pernyataan kuesioner yang mewakili *Total Quality Management*, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan.
2. Untuk mengetahui hasil poin tertinggi atau kekuatan relatif berdasarkan pernyataan-pernyataan kuesioner *Total Quality Management*, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT XYZ.
3. Untuk mengetahui persamaan model analisis regresi linier berganda.
4. Untuk mengetahui nilai korelasi *pearson*.
5. Untuk mengetahui hasil uji koefisien korelasi berganda.
6. Untuk mengetahui hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).
7. Untuk mengetahui hasil uji parsial (uji t).
8. Untuk mengetahui hasil uji simultan (uji F).

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan kepada pembaca dan masyarakat akan pentingnya meningkatkan Kinerja Karyawan bagi suatu perusahaan atau organisasi, serta dapat dijadikan sebagai bahan pendukung dan acuan dalam pengambilan keputusan dalam memecahkan permasalahan yang sedang terjadi dalam perusahaan atau organisasi.

##### 2. Manfaat Praktis

###### 1) Bagi Akademik

Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi proses belajar pada program studi manajemen khususnya MSDM yang dapat diterapkan di dunia kerja.

###### 2) Bagi Mahasiswa

Sebagai implementasi ilmu yang sudah didapatkan selama proses perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA ke dalam dunia kerja.

###### 3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai pengambilan kebijakan strategi SDM yang tepat untuk perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2016). *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research*.
- Bangun, D. W. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Budihardjo, I. M. (2015). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. RAIH ASA SUKSES.
- Dauhan, J. (2013). *Total Quality Management, Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial PT PLN Area Suluttenggo Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(4).
- Deepublish. Abdullah, M. M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Dessler, Gary. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia, Terjemahan*. Jakarta : Erlangga.
- Dr. Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rajawaliografindo Persada.
- Dr. Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT Rajawaliigrafindo Persada.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivarian dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamdi, A. S., & Bahruddin, E. (2015). *Metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam pendidikan*. Deepublish.
- Heriyanto, M., & Alhudri, S. (2015). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Ranting Bangkinang*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, 2(2).
- Kalesaran, F. H., Mandey, S. L., & Mekel, P. A. (2014). *Pengaruh Motivasi, Penempatan Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2(4).



- Muogbo, U. S. (2013). *The influence of motivation on employees performance: a Study of som selected firms in Anambra State*. AFRREV IJAH: An International Journal of Arts Ana Humanities, 2(3), 134-151.
- Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2013). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun*. JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi, 1(1), 10-17.
- Nawawi, I. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Setyosari, H. P. (2016). *Metode penelitian pendidikan & pengembangan*. Prenada Media.
- Shahzadi, I., Javed, A., Pirzada, S. S., Nasreen, S., & Khanam, F. (2014). *Impact of employee motivation on employee performance*. European Journal of Business And Management, 6(23), 159-166.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyanti, S. (2014). *Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi, 20(35).
- Suparyadi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: ANDI.
- Suprihanto, J. (2018). *Manajemen*. UGM PRESS.
- Suryani, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.
- Swarjana, I. K., SKM, M., & Bali, S. T. I. K. E. S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan [Edisi Revisi]: Tuntunan Praktis Pembuatan Proposal Penelitian untuk Mahasiswa Keperawatan, Kebidanan, dan Profesi Bidang Kesehatan Lainnya*. Penerbit: Andi.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Penerbit: Andi.

Uhamka , FEB (2014). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga. PT. Raja Grafindo Prasada*. Jakarta.

Yuniarsih. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama*. Penerbit: Alfabeta, Bandung.

Zahari, K. M., Zakuan, N. (2016). *The effect of total quality Management on the employee performance in Malaysia manufacturing industry*. International Journal of Management Ana Applied Science, 2(12),158-163.