

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* MELALUI  
*ORGANIZATIONAL CULTURE STUDI KASUS* DI PT SURYA  
GLOBAL MEGAJAYA**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

skripsi

**Vallerie Livenia**

**0000027064**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2021**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* MELALUI  
*ORGANIZATIONAL CULTURE STUDI KASUS* DI PT SURYA  
GLOBAL MEGAJAYA**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Vallerie Livenia**

**00000027064**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya, :

Nama : Vallerie Livenia

Nomor Induk Mahasiswa 00000027064

Program studi : Manajemen

Menyatakan **skripsi** dengan judul:

**“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* MELALUI *ORGANIZATIONAL  
CULTURE STUDI KASUS DI PT SURYA GLOBAL MEGAJAYA*”**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 21 Desember 2021



(Vallerie Livenia)

## HALAMAN PENGESAHAN

skripsi dengan judul

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* MELALUI *ORGANIZATIONAL CULTURE STUDI KASUS* DI PT SURYA GLOBAL MEGAJAYA

Oleh

Nama : Vallerie Livenia

NIM : 00000027064

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

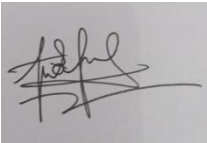
Telah disetujui diujikan hari satsu, 15 Januari 2022

Pukul 08.00 s.d 10.00 dan dinyatakan

**LULUS**

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua sidang



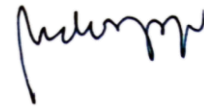
Tessa Handra, S.E., M.T.

Pembimbing i



Agus Usman, S.P., M.M., CRMO  
0315078201

penguji



Andi Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing ii



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP

Ketua Manajemen



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM.,  
CSCP

iii

pengaruh total quality management terhadap organizational performance melalui organizational culture studi kasus di pt surya global megajaya, vallerie livenia, universitas multimedia nusantara

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vallerie Livenia

NIM 00000027064

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* MELALUI *ORGANIZATIONAL CULTURE STUDI KASUS* DI PT SURYA GLOBAL MEGAJAYA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 20 Desember 2021

Yang menyatakan



(Vallerie Livenia)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha esa karena telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir yan berjudul *PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL PERFORMANCE MELALUI ORGANIZATIONAL CULTURE STUDI KASUS DIPT SURYA GLOBAL MEGAJAYA*

Laporan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 di fakultas Bisnis program studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada perusahaan yang hendak mengaaplikasikan sistem *total quality management* di dalam perusahaannya. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

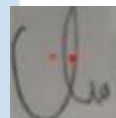
1. Tuhan yang maha esa yang memberikan kesehatan dan kekuatan untuk peneliti
2. Dr. Ninok Leksono selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr.Mohammad Annas, S.Tr.Par.,MM., CSCP, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr.Mohammad Annas, S.Tr.Par.,MM., CSCP, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Agus Usman, S.P., M.M., CRMO ,sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.

6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. PT Surya Global Megajaya, sebagai perusahaan untuk diteliti
8. Seluruh karyawan PT Surya Global Megajaya, sebagai responden dalam penelitian
9. Teman teman saya yang turut membantu serta menyemangati saya yaitu Rafael Pascalis Tanudio, Tasya Anisa, Kevin Wijaya, Ferio Firnando Francis Shine, dan Florencia Meiko Fritzzy.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna sehingga penulis membutuhkan saran dan kritik dari pembaca untuk kebaikan penelitian ini. Penulis juga berharap dapat memberikan manfaat dan ilmu baru bagi para pembaca.

Tangerang, 20 Desember 2021

UMMN



(Vallerie Livenia)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* MELALUI  
*ORGANIZATIONAL CULTURE* STUDI KASUS DI PT SURYA  
GLOBAL MEGAJAYA**

(Vallerie Livenia)

**ABSTRAK**

Penulis melakukan penelitian ini karena topik ini menarik untuk dibahas dan diteliti. Tujuan penulis membuat penelitian ini karena penulis ingin mengetahui apakah budaya didalam organisasi berpengaruh pada penerapan sistem total quality manajemen dan bagaimana pengaruh tersebut terhadap performa perusahaan. Serta setelah terjadinya pandemic membuat kinerja perusahaan tidak berada dalam kinerja terbaik mereka membuat budaya perusahaan yang tercipta tidak kondusif untuk melaksanakan sistem TQM.

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis kuantitatif untuk menjelaskan fenomena masalah dalam penelitian ini. Objek dari penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT Surya Global Megajaya. Data didalam penelitian ini di ambil melalui kuisisioner yang dibagikan oleh penulis kepada karyawan yang bekerja di PT Surya Gblobal Megajaya. Dikarenakan pandemi COVID-19 sehingga kuisisioner dibagikan secara online melalui google forms.

Kesimpulan/hasil dari penelitian ini menunjukkan bawah terdapat pengaruh antara *total quality management* terhadap *organizational culture*, terhadap pengaruh antara *organizational culture* terhadap *organizational performance* namun dari data hasil responden menunjukkan bahwa *organizational culture* tidak memediasi antara tqm dan *organizational performace* pada PT Surya Global Megajaya tahun 2021.

**Kata kunci:** *organizational culture, total quality management, organizational performance, PT Surya Global Megajaya, 2021*



**THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON  
ORGANIZATIONAL PERFORMANCE THROUGH  
ORGANIZATIONAL CULTURE CASE STUDY AT PT SURYA  
GLOBAL MEGAJAYA**

(Vallerie Livenia)

***ABSTRACT (English)***

The author conducted this research because this topic is interesting to discuss and research. The author's purpose of making this research is because the author wants to know whether the culture within the organization has an effect on the implementation of the total quality management system and how it affects the company's performance. And after the pandemic, the company's performance was not at its best, making the created corporate culture not conducive to implementing the TQM system.

In this study, the author uses quantitative analysis to explain the phenomenon of the problem in this study. The object of this research is the employees who work at PT Surya Global Megajaya. The data in this study were taken through a questionnaire distributed by the author to employees who work at PT Surya Gblobal Megajaya. Due to the COVID-19 pandemic, the questionnaire was distributed online via Google Forms.

The conclusions/results of this study indicate that there is an influence between total quality management on organizational culture, on the effect of organizational culture on organizational performance, but from the data from respondents, it shows that organizational culture does not mediate between TQM and organizational performance at PT Surya Global Megajaya in 2021.

**Keywords:** *organizational culture, total quality management, organizational performance, PT Surya Global Megajaya, 2021*

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT (English)</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	13
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	14
<b>1.4 Batasan Penelitian</b> .....	15
<b>1.5 Sistematika Penulisan</b> .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	17
<b>2.1 Tinjauan Teori</b> .....	18
<b>2.1.1 Total quality management</b> .....	18
<b>2.1.2 Organizational Performance</b> .....	51
<b>2.1.3 organization culture</b> .....	52
<b>2.2 Model Penelitian</b> .....	73
<b>2.3 Hipotesis</b> .....	73
<b>2.4 Penelitian Terdahulu</b> .....	74
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	78
<b>3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	78
<b>3.1 Desain Penelitian</b> .....	79
<b>3.2 Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	80

3.3.1	Populasi.....	80
3.3.2	Sampel.....	81
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	81
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	81
3.5	Teknik Analisis Data .....	90
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>93</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	93
4.2	Analisis Statistik.....	95
4.3	Hasil Analisis Data Structural Equation Modeling (SEM) dengan SmartPLS .....	102
4.3.1	Pengembangan model SEM .....	103
4.3.2	Hasil Analisis Measurement Model (Outer Model) .....	103
4.3.3	Hasil Analisis Structural Model (Inner Model) .....	110
4.3	Uji Hipotesis .....	111
4.4	Pembahasan .....	114
4.6	implikasi manajerial.....	116
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
5.1	Simpulan.....	118
5.2	Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>121</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>123</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Tabel Data Perusahaan .....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 4. 1 Nilai Skala dan Kategori .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 4. 2 penilaian responden terhadap variabel total quality management .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 4. 3 penilaian responden terhadap organizational culture .....</b>	<b>99</b>
<b>Tabel 4. 4 penilaian responden terhadap variabel organizational performance .....</b>	<b>100</b>
<b>Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Measurement Model (Outer Loadings) .....</b>	<b>104</b>
<b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Measurement Model (AVE) .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabel 4. 7 Hasil Nilai Cross Loading .....</b>	<b>107</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....</b>	<b>109</b>
<b>Tabel 4. 9 Nilai R Square .....</b>	<b>110</b>
<b>Tabel 4. 10 tabel hipotesis .....</b>	<b>112</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 .industri farmasi dan alat kesehatan menerapkan industri 4.0 ..</b>	<b>1</b>
<b>Gambar 1. 2 Laju Pertumbuhan PDB Industri Manufaktur .....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 1. 3 Bos teknologi CEO Okta Todd McKinnon desak semua karyawan liburan .....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 1. 4 employee of the month perusahaan MC donald .....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 1. 5 berikut cara perusahaan Google bikin Karyawan betah.....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 1. 6 Untuk mengejar target PT Komatsu Indonesia menjadikan TQM sebagai kunci .....</b>	<b>12</b>
<b>Gambar 2. 1 Quality Evolution Phases.....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 2. 2 metodologi penelitian .....</b>	<b>73</b>



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A : HASIL PENGELOLAAN DATA RESPONDEN

SPLSLAMPIRAN B: KUISIONER

LAMPIRAN C: HASIL JAWABAN RESPONDEN PADA GOOGLE

FORMLAMPIRAN D: TRANSCRIPT WAWANCARA

LAMPIRAN E: FORM

KONSULTASI SKRIPSI

LAMPIRAN F : JURNAL UTAMA

LAMPIRAN G: TURNITIN

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized globe with a grid of white squares and the acronym 'UMMN' in large, bold, light blue letters.

# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA