

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
ORGANISATIONAL EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL
ORIENTATION TERHADAP ORGANISATIONAL
PERFORMANCE PADA PT. YOUNG INDONESIA PRATAMA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

PATRICK BENEDICTUS

00000010706

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2022**

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
ORGANISATIONAL EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL
ORIENTATION TERHADAP ORGANISATIONAL
PERFORMANCE PADA PT. YOUNG INDONESIA PRATAMA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

PATRICK BENEDICTUS

00000010706

PROGRAM STUDI MANAGEMENT

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama :Patrick Benedictus

Nomor Induk Mahasiswa :00000010706

Program studi :Management

Menyatakan Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
ORGANISATIONAL EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL
ORIENTATION TERHADAP ORGANISATIONAL PERFORMANCE PADA
PT. YOUNG INDONESIA PRATAMA”**

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, 25 Juni 2022

A 10000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPUKUH BRU KUPAN 10000', 'POS KEMENTERIAN PERKOTAN DAN TRANSPORTASI', and '20171AJX839717105'.

Patrick Benedictus

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul
PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORGANISATIONAL EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL ORIENTATION TERHADAP ORGANISATIONAL PERFORMANCE PADA PT. YOUNG INDONESIA PRATAMA

Oleh
Nama : Patrick Benedictus
NIM : 00000010706
Program Studi : Management
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Sabtu, 25 Juni 2022
Pukul 09.30 s/d 11.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang



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

0322058406

Penguji



Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M.

0306037103

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Agus Usman, S.P., M.M.

Ketua Program Studi Management



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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Patrick Benedictus

NIM : 00000010706

Program Studi : Management

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Skripsi

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

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORGANISATIONAL EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL ORIENTATION TERHADAP ORGANISATIONAL PERFORMANCE PADA PT. YOUNG INDONESIA PRATAMA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 9 Juli 2022

Yang menyatakan,


(Patrick Benedictus)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORGANISATIONAL EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL ORIENTATION TERHADAP ORGANISATIONAL PERFORMANCE PADA PT. YOUNG INDONESIA PRATAMA”

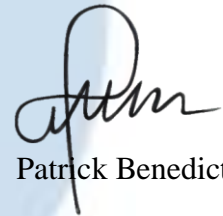
dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Management Pada Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan kekuatan dan kesehatan untuk melakukan penelitian.
2. Orang Tua penulis, yang selalu mendoakan agar skripsi berlangsung dengan lancar dan aman dalam kondisi sehat dari segala kejahatan dan penyakit.
3. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara dan juga sebagai Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Agus Usman, S.P., M.M., CRMO, sebagai Pembimbing kedua yang telah sangat banyak membantu dan memberikan bimbingan atas terselesainya tesis ini.
6. Kepada Pimpinan Perusahaan PT. Young Indonesia Pratama sebagai perusahaan untuk diteliti.
7. Seluruh karyawan PT. Yong Indonesia Pratama, sebagai responden dalam penelitian ini.

8. Teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan semua, yang telah memberikan bantuan dukungan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga karya ilmiah skripsi ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 9 Juli, 2022



Patrick Benedictus

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORGANISATIONAL EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL ORIENTATION TERHADAP ORGANISATIONAL PERFORMANCE PADA PT. YOUNG INDONESIA PRATAMA

Patrick Benedictus

ABSTRAK

Dalam penelitian ini, penulis menemukan topik masalah yang sangat menarik bagi penulis. Topiknya adalah *Total Quality Management*, yang oleh banyak peneliti dianggap sebagai prasyarat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk memuaskan pelanggan, yang mempengaruhi kinerja organisasi.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif untuk menjelaskan pertanyaan yang akan diteliti. Obyek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Young Indonesia Pratama. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan oleh penulis melalui *Google Form* kepada karyawan yang bekerja di PT. Young Indonesia Pratama.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Demikian pula, *organizational excellence* memiliki dampak positif pada kinerja organisasi, dan *entrepreneurial orientation* memiliki dampak positif pada kinerja organisasi.

Kata kunci: *total quality management, organizational excellence, entrepreneurial orientation, organizational performance, PT. Young Indonesia Pratama.*

U M M N
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

**THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORGANISATIONAL
EXCELLENCE DAN ENTREPRENEURIAL ORIENTATION ON
ORGANISATIONAL PERFORMANCEIN PT. YOUNG INDONESIA
PRATAMA**

Patrick Benedictus

ABSTRACT (English)

In this research, the writer finds the problem topic which is very interesting for the writer. The topic is Total Quality Management, which many researchers consider as a prerequisite for achieving the desired goal, namely improving the quality of products and services to satisfy customers, which affects organizational performance.

The research conducted is quantitative research to explain the questions to be studied. The object of this research is employees who work at PT. Young Indonesia Pratama. The data in this study were obtained by distributing questionnaires distributed by the author via Google Form to employees who work at PT. Young Indonesia Pratama.

The results of this study explain that total quality management has a positive effect on organizational performance. Likewise, organizational excellence has a positive impact on organizational performance, and entrepreneurial orientation has a positive impact on organizational performance.

Keywords: *total quality management, organizational excellence, entrepreneurial orientation, organizational performance, PT. Young Indonesia Pratama*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT (English).....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Batasan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Manajemen.....	16
2.1.2 Manajemen Operasi	17
2.1.3 Sepuluh Keputusan Penting dalam Manajemen Operasi	18
2.1.4 Quality Management.....	20
2.1.5 Organisational Performance.....	21
2.1.6 Total Quality Management (TQM).....	22
2.1.7 Organisational Excellence.....	23
2.1.8 Entrepreneurial Orientation.....	24

2.2 Model Penelitian	25
2.3 Hipotesis Penelitian.....	26
2.4 Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian.....	31
3.3 Data penelitian	32
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
3.4.1 Dependent Variabel.....	32
3.4.2 Independent Variabel	32
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.5.1 Populasi	33
3.5.2 Sampel.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Operasional Variabel.....	34
3.8 Metode Analisis Data.....	45
3.8.1 Uji Validasi	46
3.8.2 Uji Reliabilitas	47
3.8.3 Uji Hipotesis.....	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Karakteristik Responden	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	49
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	50
4.2 Uji Instrumen <i>Pretest</i>	51
4.2.1 Uji Validasi Pretest	51
4.2.2 Uji Reliabilitas Pretest.....	54
4.3 Analisis Statistik.....	54
4.3.1 Total Quality Management	55

4.3.2 Organisational Excellence.....	59
4.3.3 Entrepreneurial Orientation	60
4.3.4 Organisational Performance.....	62
4.4 Hasil Analisis Data <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) Dengan Menggunakan SmartPLS Versi 3.0.....	65
4.4.1 Model Structural Equation Modeling (SEM).....	65
4.4.2 Content Validity	66
4.4.3 Convergent Validity	69
4.4.4 Discriminant validity.....	70
4.4.5 Uji Reliabilitas	72
4.4.6 Uji Hipotesis.....	73
4.5 Pembahasan.....	75
4.5.1 Hasil Uji Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Organisational Performance.....	75
4.5.2 Hasil Uji Pengaruh Organisational Excellence (OX) Terhadap Organisational Performance.....	76
4.5.3 Hasil Uji Pengaruh Entrepreneurial Orientation (EO) Terhadap Organisational Performance.....	76
4.6 Implikasi Manajerial	77
4.6.1 Total Quality Management Terhadap Organisational Performance	77
4.6.2 Organisational Excellence Terhadap Organisational Performance.....	77
4.6.3 Entrepreneurial Orientation Terhadap Organisational Performance.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	81
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	89

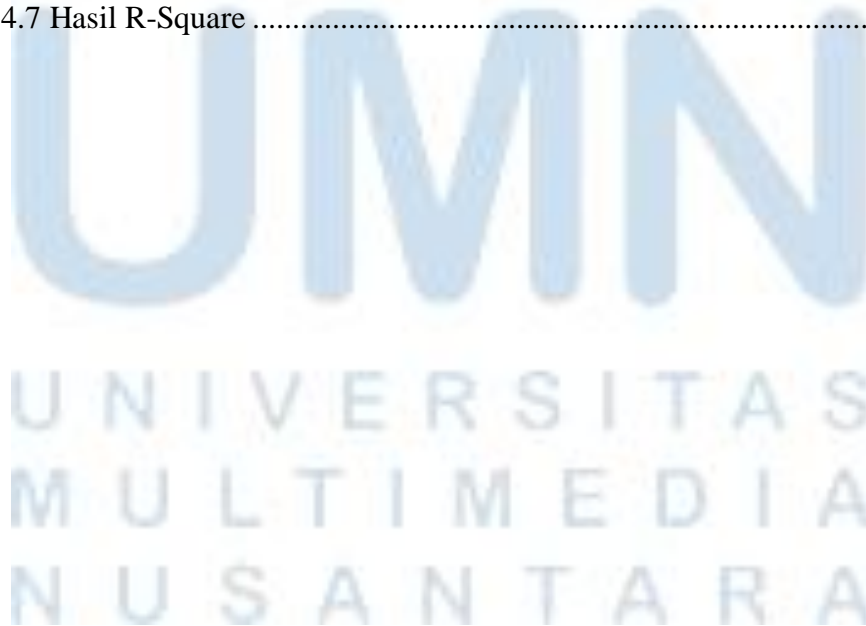
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i>	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	54
Tabel 4.3 Tabel Skala Interval	55
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Total Quality Management</i>	55
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Organisational Excellence</i>	59
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Entrepreneurial Orientation</i>	60
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Organisational Performance</i>	62
Tabel 4.8 Hasil <i>Content Validity</i>	66
Tabel 4.9 Tabel Uji <i>Convergent Validity</i>	69
Tabel 4.10 Tabel Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas <i>Mainstest</i>	72
Tabel 4.12 Tabel Uji Hipotesis	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kronologi Perang Dagang AS-China Selama Kepemimpinan Trump.....	2
Gambar 1.2 Infografis Perkembangan Ekspor & Impor Indonesia Desember 2021	4
Gambar 1.3 Logo perusahaan Young Corporation of America Inc.	6
Gambar 1.4 Logo PT. Young Indonesia Pratama	6
Gambar 1.5 Lima Kesalahan Umum Pada Proses Pengendalian Kualitas Produk	9
Gambar 1.6 Laporan Harian Produksi	10
Gambar 1.7 Foto Pengeboran Yang Salah	11
Gambar 1.8 Foto Edging Pada Sisi Yang Salah.....	12
Gambar 1.9 Foto Kabinet Tidak Memiliki Backpanel.....	12
Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Divisi.....	50
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja.....	50
Gambar 4.5 Gambar Model Pengukuran SEM	65
Gambar 4.6 Gambar Model Pengukuran SEM (Kedua)	69
Gambar 4.7 Hasil R-Square	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran B Hasil Pengolahan <i>Pretest</i>	103
Lampiran C Hasil Jawaban Responden.....	106
Lampiran D Hasil Pengolahan <i>Maintest</i>	121
Lampiran E Turnitin.....	126
Lampiran F Form Konsultasi Skripsi.....	127
Lampiran G Jurnal Utama.....	130

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA