

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN  
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN MINIMARKET INDOMARET  
DI SURABAYA**

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Akuntansi



Oleh:

**FREDY YAHYA NASUTION**  
**NIM : 2011310733**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN  
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN MINIMARKET INDOMARET  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**FREDY YAHYA NASUTION**

**NIM : 2011310733**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 23 April 2015



**Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.si, Ak, CMA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN  
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN MINIMARKET INDOMARET  
DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**FREDY YAHYA NASUTION**

**NIM : 2011310733**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 16 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua : Erida Herlina, S.E., M.Si

Sekretaris : Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si., Ak, CMA

Anggota : Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., MSA

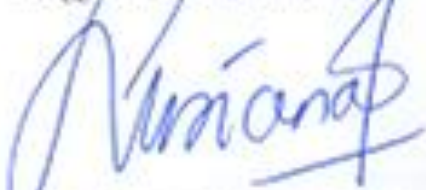


## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fredy Yahya Nasution  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Februari 1992  
N.I.M : 2011310733  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen  
Judul : Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Minimarket Indomaret di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Akuntansi  
Tanggal : 28 April 2016



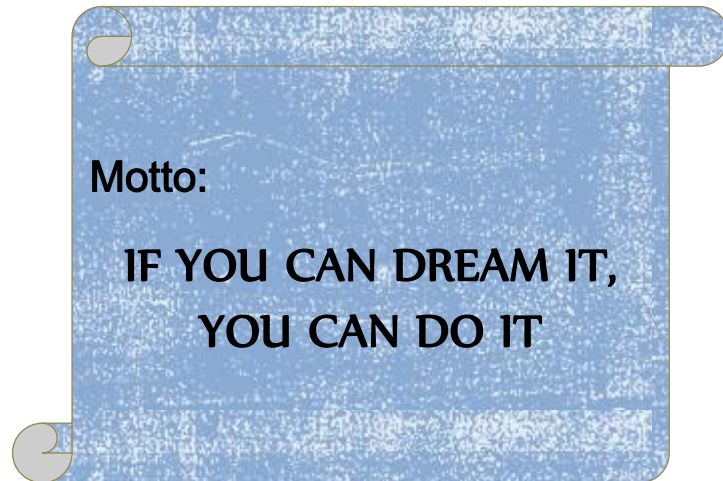
(Dr. Luciana Spica Almita, SE., M.Si.)

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 28 April 2016



(Dr. Dra. Revita El Maghribah, M.Si, Ak., CMA)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN



### Persembahan

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, karya sederhana ini kupersembahkan untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaiannya, untuk itu penulis sangat berterimakasih kepada :

- Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya yang tak terkira kepada kita semua sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
- Kedua orangtua saya yang selalu mendoakan, mendukung, serta memberikan motivasi dan kasih sayang tiada henti.
- Triastika anggun ramadhany yang telah menemani, dan selalu ada disaat dibutuhkan, terima kasih udah menjadi temen ngampus,temen traveling, temen belajar dan temen hidup tentunya.
- Teman kampus (Putri Alif, Ramadhania Intan dan Nikmatul Latifah) terimakasih sudah menuntun dan membantu dalam pengerjaan skripsi saya
- Sahabat (Bang Ipul, Fetrik,Dafi, Fero, Gupil, Abi, Faris Kucing CS) yang telah memberikan warna yang berbeda di kehidupan kampus

## **KATA PENGANTAR**

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis berhasil menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Minimarket Indomaret di Surabaya”. Setelah melalui proses yang cukup panjang dan usaha yang maksimal dari penulis. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti pendidikan di sekolah ini hingga selesai
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya, terima kasih atas segala bantuan serta dukungan moral yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu
3. Ibu Dr.Dra.Rovila El Maghviroh, M.Si,Ak,CMA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

4. Bapak Soni Agus Irwandi SE.,Akt.,M.Si,CA selaku Dosen Wali yang dengan kesabaran memberikan tuntunan yang tidak ternilai selama penulis menjadi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu kelancaran serta kelengkapan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha menggunakan kemampuan, pengetahuan dan kesempatan yang dimiliki dengan sebaik-baiknya untuk kesempurnaan karya ini. Namun sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, penulis menghargai kritik dan sumbangan saran yang membangun demi perbaikan penelitian dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini, dan akan saya terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 7 April 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Pikiran .....	24
2.4 Hipotesis .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Rancangan Penelitian .....	28
3.2 Batasan Penelitian .....	28
3.3 Identifikasi Variabel .....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
3.4.1 Definisi Operasional .....	29
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	37
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.6 Instrumen Penelitian .....	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	39
3.7.1 Data .....	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	40
3.8.1 Uji Validitas .....	40
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.9 Teknik Analisis Data .....	41



3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN SUBJEK DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Subjek Penelitian .....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	46
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi .....	48
4.2 Analisis Data.....	49
4.2.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	49
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.2.3 Analisis Kuantitatif (Statistik).....	64
4.3 Pengujian Hipotesis .....	67
4.4 Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3 Saran .....	78

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.1 : Kisi-Kisi Kuisisioner	24
Tabel 4.1 : Daftar Sampel	45
Tabel 4.2 : Identitas Responden Jenis Kelamin	48
Tebel 4.3 : Identitas Responden Usia	48
Tabel 4.4 : Identitas Responden Pendidikan	49
Tabel 4.5 : Nilai Interval	50
Tabel 4.6 : Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.7 : Deskripsi Variabel Pemberdayaan Karyawan	51
Tabel 4.8 : Deskripsi Variabel Perbaikan Berkesinambungan	53
Tabel 4.9 : Deskripsi Variabel Hubungan dengan Pemasok	54
Tabel 4.10 : Deskripsi Variabel Lingkungan Perusahaan	55
Tabel 4.11 : Deskripsi Variabel Dukungan Manajemen	56
Tabel 4.12 : Deskripsi Variabel Sistem Penghargaan	57
Tabel 4.13 : Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	58
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.16 : Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.17 : Hasil Perhitungan Regresi	63
Tabel 4.18 : Hasil Uji Statistik	67
Tabel 4.19 : Hasil Uji Parsial	67
Tabel 4.20 : Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Deskripsi Variabel
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Regresi dan Uji Normalitas

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AND REWARD SYSTEM FOR EMPLOYEE PERFORMANCE MINIMARKET INDOMARET IN SURABAYA

**Fredy Yahya Nasution**  
**2011310733@students.perbanas.ac.id**

**STIE Perbanas Surabaya**

*TQM is a management system that elevates the quality as a business strategy and customer satisfaction oriented, involving all members of the organization. The purpose of this study was to determine the effect of TQM and reward system for employee performance minimarket indomaret in Surabaya. There is the purpose of this study is for knowing the influence of TQM and reward system on Indomart minimarket employee performance.*

*The population in this study is indomart are place in Surabaya and sample are employees at cashier part. It was used purposive sampling as data withdrawal method. The result of this study show that TQM variable and reward system are simultanly significant on employee performance, it seen on significancy value that less five percents. Meanwhile, on analysis result employee satisfaction, employee empowerment that partially significant on employee performance.*

*Keywords : Total Quality Management (TQM), Reward System, Employee Performance*