

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari variabel TQM (Total Quality Management) yang meliputi kepuasan pelanggan (X1), pemberdayaan karyawan (X2), perbaikan berkesinambungan (X3), hubungan dengan pemasok (X4), lingkungan perusahaan (X5), dukungan manajemen (X6) dan sistem penghargaan (X7) terhadap kinerja karyawan pada minimarket indomaret dengan jumlah responden sebanyak 48 orang karyawan dan teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda serta uji F dan uji t.

Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Kepuasan Pelanggan, Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan Berkesinambungan, Hubungan dengan Pemasok, Lingkungan Perusahaan, Dukungan Manajemen dan Sistem Penghargaan secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan minimarket indomaret.
2. Variabel Kepuasan Pelanggan, Pemberdayaan Karyawan dan Sistem Penghargaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan minimarket indomaret di Surabaya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dirasakan oleh peneliti telah dilakukan secara optimal, akan tetapi peneliti merasa dalam hasil ini masih ada beberapa keterbatasan antara lain :

1. Kendala yang bersifat situasional, yaitu situasi yang dirasakan responden pada saat pengisian kuisisioner tersebut yang dapat mempengaruhi cara menjawab, yang memungkinkan jawaban responden tidak jujur dan tidak dapat dikontrol oleh peneliti.
2. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuisisioner sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dapat dikumpulkan melalui penggunaan instrument secara tertulis.
3. Variabel TQM yang digunakan dalam penelitian ini hanya ada 6 variabel, sedangkan variabel TQM yang lain tidak diikutsertakan.

5.3 Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti dalam kaitannya dengan penelitian selanjutnya ialah :

1. Bagi perusahaan
Perusahaan perlu mengkomunikasikan secara lebih menyeluruh mengenai konsep Total Quality Management kepada seluruh level yang ada di perusahaan.
1. Bagi peneliti selanjutnya
Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas periode penelitian dan menambah jumlah sampel untuk dapat mengatur batas signifikansi sampel

dalam menggambarkan pertumbuhan jumlah sampel yang lebih besar dan periode yang lebih lama dapat memperkuat hasil penelitian.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel dari *TQM* karena hasilnya akan lebih tepat dalam mengklasifikasikan perusahaan. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah alat uji untuk memberikan nilai tambah atau memperkuat hasil penelitian karena memiliki nilai pembandingan. Hasil penelitian ini bukan merupakan suatu hal yang final, bagaimanapun pengaruh faktor *TQM* masih perlu diuji kembali untuk menguji konsistensi hasil penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Cascio, F. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Cynthia N.Kumentas.2013. Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal EMBA*.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana.2001. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gasperz, V.2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Gomes, & Faustino, K.1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- I Made Narsa.2007. *Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Dan Kinerja Manajerial*.Majalah Ekonomi.
- I Made Narsa dan Rani Dewi Yuniawati.2003. “Pengaruh Interaksi antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT. Telkom Drive V Surabaya)”. *Jurnal Ekonomi Akuntansi & Keuangan, Vol. 5, No. 1, Mei 2003:18-34*.
- Meyliana dan Agnes Yoan Renata.2012. Pengaruh Total Quality Management pada Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya: Studi Kasus pada PT.Bintang Alam Semesta. *Jurnal AkuntansiVol.4 No.1, 57-69*.
- M.N. Nasution.2001. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Putro, S.2010. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Managerial dengan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderasi*. Media Mahardhika.
- Retno, K., & Nur, I.2001. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total Quality Management (Study Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia). *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, 4, 28-43*.

- Rovila E. Magviroh.2013. *Bahan Sistem Ajar Sistem Pengendalian Manajemen: Kontenporer Pendekatan Kualitas Surabaya*. Edisi Revisi 2 September 2013.Surabaya. STIE Perbanas Surabaya.
- Sim, K., & Killough, L. 1998. The performance effect of complementarities between manufacturing practice and management accounting systems. *Journal of Management Accounting Research*, 10, 325-346.
- Symons, R.T., & R.A, Jacobs. 1995. A total quality management-based incentives system supporting total quality management implementation. *Production and Operations Management* 4, 3, 331-347.
- Yani Iriani dan Arief Rahman. 2010. “Analisis Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kualitas Inovasi”. *Jurnal Proceeding Seminar Nasional IV Manajemen & Rekayasa Kualitas*.
- Zahroh Aminatul.2014. *Total Quality Management*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.