

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH SAKIT DI
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RIYANTI APRILIA FITRIARINI

2011310883

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH SAKIT DI
SURABAYA**

Diajukan oleh :

RIYANTI APRILIA FITRIARINI

NIM : 2011310883

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19-01-2015



(Triana Mayasari SE., Ak., M.Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH SAKIT DI
SURABAYA**

Disusun oleh


RIYANTI APRILIA FITRIARINI

2011310883

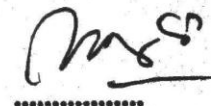
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 9 Februari 2015

Tim Penguji

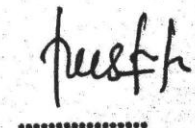
Ketua : Dr Sasongko Budisusetyo, M.Si.,CA.,CPA,CPMA,LIFA



Sekretaris : Triana Mayasari, SE., Ak., M.Si. CA.



Anggota : Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., M.SA



PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Riyanti Aprilia Fitriarini
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 April 1993
N.I.M : 2011310883
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
J u d u l : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit Di Surabaya

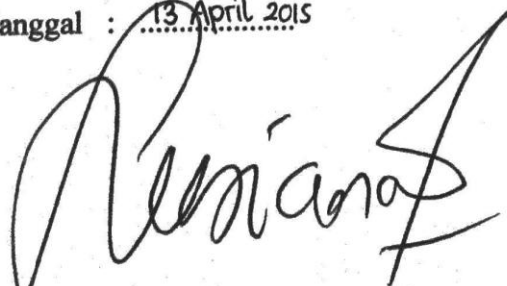
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Akuntansi,


Dosen Pembimbing,

Tanggal : 13 April 2015

Tanggal : 13 April 2015



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



(Triana Mayasari SE. Ak. M.Si.CA.)

MOTTO

Berangkat dengan penuh keyakinan.

Berjalan dengan penuh keikhlasan

Istiqomah dalam menghadapi cobaan.

YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH.

XX

Sabar dalam mengatasi kesulitan dan

Bertindak bijaksana dalam mengatasinya

Adalah sesuatu yang utama.



PERSEMBAHAN

Dalam persembahan ini saya mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi selama 3.5 tahun dan dinyatakan "Lulus". Saya bangga dengan skripsi ini karena sangat penuh perjuangan yang dilalui dan skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang spesial yang menjadi bagian dalam perjalanan hidup saya, diantaranya:

- **Orang Tua dan Keluarga**
Ayah Juari dan Mama Suparti, yang telah membesarkan, menyayangi, dan membimbing saya untuk selalu menjadi anak yang sholehah dan bisa membanggakan beliau. Kakak Sano yang sudah memberi saran sehingga memacu semangat saya untuk lulus 3.5 tahun dan untuk tidak mau kalah dengan kakak yang baru saja lulus 3 bulan yang lalu dan untuk adekku Mely yang paling cantik yang udah jadi penceria aku disaat aku lagi suntuh.
- **Sahabat Seperjuangan**
Sahabatku Putri Reviandany, Rizza Putri, Nikmatul Latifah, Kuchel, Marissa, Aris dimana diantara kalian sudah membantu menemani keliling Surabaya untuk menyebarkan kuesioner dan juga dimana kalian semua sudah membantu dengan memberikan saran-saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dan akhirnya kita semua akan wisuda bareng . .
- **Special**
Orang spesialku Eko Hari Purwanto yang sudah menemaniku sejak SMP hingga sekarang. Terimakasih sudah mengingatkan aku untuk semakin dekat dengan Allah, sudah sangat sabar menghadapi keemosionalanku, sudah membantu menyelesaikan skripsi, dan juga sudah menjadi penyemangat aku selama ini terutama pada saat sidang skripsi terimakasih sudah datang untuk memberi dukungan kepada saya sehingga saya dapat dinyatakan Lulus.
- **My girls**
Diah Retno, Lis Elisa, Ayu, Ratna, Desi, Vivin yang sudah jadi penyemangat, sudah memberikan saran, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi dan kuliah 3.5 tahun.
Ucapan terimakasih juga buat semua pihak yang telah membantu tetapi belum

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan banyak limpahan berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan tujuan dan waktu yang diharapkan dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit Di Surabaya”** dengan baik, lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik menyangkut isi, materi maupun penyajiannya sehingga banyak memerlukan segala bentuk kritik, saran, dan masukan-masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini telah banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati :

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin. Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr Luciana Spica Almilia, SE.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Triana Mayasari, SE., Ak.,M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan, dan saran yang sangat berarti bagi penulis selama penyusunan skripsi.

4. Ibu Erida Herlina, SE.,M.Si. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi.
5. Bapak Sasongko Budisusetyo, M.SI.,CA.,CPA,CPMA,LIFA. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi dan Skripsi.
6. Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE., M.Si. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi.
7. Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., M.SA Selaku Dosen Penguji Skripsi.
8. Seluruh Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah sabar dan ikhlas memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan semangat dan membantu terselesainya penulisan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan, baik dari tulisan maupun pembaca sehingga dapat menambah wawasan dalam bidang analisis laporan keuangan.

Surabaya, Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK / RINGKASAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	16

2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Instrumen Penelitian.....	35
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	43
4.2 Analisis Data.....	46
4.3 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	69
4.4 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	73
4.5 Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3 Saran.....	86

DAFTAR RUJUKAN

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kriteria Penilaian	34
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	36
Tabel 4.1 : Penyebaran Kuesioner	44
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	44
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	45
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.5 : Kategori Mean Variabel Penelitian	47
Tabel 4.6 : Deskripsi Variabel Fokus Pada Pelanggan	49
Tabel 4.7 : Deskripsi Variabel Kepemimpinan	51
Tabel 4.8 : Deskripsi Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia	53
Tabel 4.9 : Deskripsi Variabel Proses Manajemen	56
Tabel 4.10 : Deskripsi Variabel Perencanaan Strategis	58
Tabel 4.11 : Deskripsi Variabel Informasi dan Analisis	61
Tabel 4.12 : Deskripsi Variabel Insentif dan Sistem Pengakuan	63
Tabel 4.13 : Deskripsi Variabel Perbaikan Berkesinambungan	66
Tabel 4.14 : Deskripsi Variabel Kinerja Keuangan	68
Tabel 4.15 : <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	69
Tabel 4.16 : <i>Cronbach Alpha</i>	71
Tabel 4.17 : Nilai R-Square	73
Tabel 4.18 : <i>Path Coefficients</i>	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Pengumpulan Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Hasil Uji PLS

***THE INFLUENCE APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) ON FINANCIAL PERFORMANCE AT THE HOSPITAL IN
SURABAYA***

**Riyanti Aprilia Fitriarini
2011310883**

**Email: 2011310883@students.perbanas.ac.id
STIE Perbanas Surabaya**

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Total Quality Management (TQM) to the financial performance at the Hospital in Surabaya. The population which used is Hospital in Surabaya. The selected sample is a financial manager. The sampling technique is purposive sampling method, by the criteria of public hospital. The independent variable which used is focused on the customer, leadership, human resource management, management process, strategic planning, information and analysis, incentives and recognition systems, and continuous improvement. Meanwhile the dependent variable in this research is financial performance. The data which used in this research is primary data which obtained from questionnaires. The results of this research indicate that the focus on the customer affect the financial performance, leadership affect the financial performance, human resource management does not effect on the financial performance, management process does not affect the financial performance, strategic planning does not affect the financial performance, information and analysis effect on financial performance, incentives and recognition system affect the financial performance, and continuous improvement effect on financial performance.

Keywords: Total Quality Management (TQM), financial performance, hospital