

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR MANAJEMEN KUALITAS  
(STRATEGIK, TAKTIS DAN OPERASIONAL) TERHADAP KINERJA  
ORGANISASI PADA USAHA KECIL MENENGAH**

**(Studi PadaUKM Manufaktur di Kabupaten Bantul)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF QUALITY MANAGEMENT  
FACTORS (STRATEGIC, TACTICAL AND OPERATIONAL) ON  
ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN SMEs***

***(Study on SMEs of Manufacture in Bantul Regency)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**NUGRAHENI DIAN PERTIWI**

**20140410315**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nugraheni Dian Pertiwi

Nomor Mahasiswa : 20140410315

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR MANAJEMEN KUALITAS (STRATEGIK, TAKTIS DAN OPERASIONAL) TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA USAHA KECIL MENENGAH (Studi Pada UKM Manufaktur di Kabupaten Bantul)”** tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan telah disebutkan di Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 April 2018

Nugraheni Dian Pertiwi

## MOTTO

“WA MAN JAAHADA FA-INNAMAA YUJAAHIDU LINAFSIHI:

Barangsiapa Bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah untuk dirinya sendiri.” (QS. Al Ankabut[29]:6)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung.”(QS. Al Imran:173)

“Ilmu yang sejati, seperti barang berharga lainnya, tidak bisa diperoleh dengan mudah. Ia harus diusahakan, dipelajari, dipikirkan dan lebih dari itu, harus disertai dengan doa.”

“Sejatinya bukan karena kita hebat tapi Allah yang memudahkan urusan kita.”

“Ikatlah ilmu dengan menuliskannya.”(Ali bin Abi Thalib)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji dan syukur atas rahmat serta karunia yang diberikan Allah SWT dalam terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih untuk seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini, semua ini tentunya tidak lepas dari doa dan dukungan dari kalian. Dengan ini penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua tercinta, Babe Sunardianto yang selalu mendukung, mendoakan, menyemangati, dan menasehati saya, dan Alm. Ibu Hartini yang semasa hidupnya telah mendukung dan memberikan kasih sayang yang tulus sampai anakmu sebesar ini. Terimakasih atas perjuangan dan pengorbanan Babe dan Ibu selama ini, anakmu ini belum bisa membalas jasa-jasa yang telah Babe dan Ibu berikan, doakan saya menjadi orang sukses kedepannya nggih Pak, Bu. Semoga Babe diberikan kesehatan dan umur panjang sampai saya sukses nanti Aamiin, untuk Alm. Ibuku tercinta semoga Ibu bahagia di surga sana dan melihat anakmu sukses nantinya Aamiin.
2. Kakak-kakakku tercinta, Mas Eko & Mbak Anik, Mbak Widuri & Mas Pono, Mas Ari & Mbak Danik yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya. Terimakasih atas dukungan untuk terus berjuang demi menggapai cita-cita yang diinginkan.
3. Keponakanku, Kaka, Raul, Pita, Zahra, Kayla, Fasya, dan Zasqia yang selalu menyemangati dan menghibur Tante saat penyusunan skripsi ini. Terimakasih Tante sayang kalian.

4. Dosen Pembimbing skripsi, Ibu Ika Nurul Qamari,S.E.,M.Si yang telah memeberikan bimbingan, menasehati, dan memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.
5. Sahabatku Selvi, Feny, Venti, dan Ratna yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Terimakasih kalian atas nasehat yang telah diberikan, selalu dengan sabar mendengarkan keluh-kesahku dan menemaniku disaat penyusunan skripsi ini. Semoga kalian selalu didalam lindunganNya dimanapun nantinya.
6. Teman-temanku yang tak bisa kusebutkan satu per satu, terimakasih kalian yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini, membantu disaat membutuhkan bantuan, dan menyemangati saya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT,Aamiin.
7. Kelompok KKN 006, terimakasih atas pengalaman selama satu bulan KKN di Kediwung, dan sekali lagi terimakasih atas dukungan serta doa kalian. Sukses ya buat kalian.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor Manajemen Kualitas (Strategik, Taktis dan Operasional) Terhadap Kinerja Organisasi pada UKM”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi UKM di Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas dan mengetahui faktor-faktor pengaruh kualitas pada produk dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulisan karya tulis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulisan menyelesaikan studi
2. Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk bimbingan dan kemudahan selama penulisan skripsi
3. Ibu Ika Nurul Qamari, SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini
4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini
5. Teman-temanku Selvi, Fenny, Venti, dan Ratna terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian selama proses penyusunan skripsi, hampir 4 tahun kita saling kenal mulai dari awal semester hingga sekarang.

Semoga pertemanan kita awet sampai tua ya , sukses selalu buat kalian semua.

6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik, saran dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya sangat diperlukan demi kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 27 April 2018

Penulis

Nugraheni Dian Pertiwi

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas.....	13
2. Manajemen Kualitas .....	15
3. Manajemen Mutu Terpadu ( <i>Total Quality Management</i> ) .....	20
4. Faktor strategik.....	26
5. Faktor Taktis.....	28
6. Faktor Operasional .....	30
7. Kinerja Organisasi .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Penurunan Hipotesis .....	37
D. Kerangka Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Obyek dan subyek penelitian .....	44
B. Sumber Data.....	44



C. Metode Pengambilan Sampel.....	44
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
E. Metode Analisis Data.....	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Analisis Kuantitatif.....	54
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	54
1. Uji Validitas .....	54
2. Uji Reliabilitas.....	55
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	63
B. Uji Kualitas Instrumen .....	70
C. Analisis Deskriptif .....	73
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	77
E. Pengujian Pengaruh Langsung (Hipotesis) .....	87
F. Pembahasan.....	91
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	97
A. Simpulan .....	97
B. Saran.....	98
C. Keterbatasan Penelitian .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	99
LAMPIRAN.....	102

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	43
Gambar 4. 1 Diagram Jalur SEM.....	78
Gambar 4. 2 Model Pengukuran .....	79
Gambar 4. 3 Hasil Perhitungan Batas <i>Outlier</i> .....	82
Gambar 4. 4 Output Model diagram awal.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keanggotaan UKM di Daerah Istimewa Yogyakarta .....	6
Tabel 1. 2 Keanggotaan UKM di Daerah Istimewa Yogyakarta .....	7
Tabel 4. 1 Daftar Sampel UKM di Kabupaten.....	64
Tabel 4. 2 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	65
Tabel 4. 3Kategori Umur Responden.....	65
Tabel 4. 4Kategori Jenis Kelamin Responden .....	66
Tabel 4. 5 Kategori Pendidikan Terakhir .....	67
Tabel 4. 6 Kategori Bidang Usaha .....	67
Tabel 4. 7Kategori Jumlah Karyawan.....	68
Tabel 4. 8 Kategori Umur Usaha .....	69
Tabel 4. 9Kategori Pendapatan Usaha .....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
Tabel 4. 11 Interpretasi dari Nilai Kelas-kelas Interval .....	73
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Faktor Strategik.....	74
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Faktor Taktis .....	74
Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif Variabel Faktor Operasional.....	75
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Finansial .....	76
Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Non Finansial .....	76
Tabel 4. 17 Uji Normalitas.....	81
Tabel 4. 18 Uji <i>Outlier</i> .....	83
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Goodness of fit Index</i> .....	85
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis .....	87