

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN  
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP  
KINERJA ORGANISASI  
(*Studi Empiris Pada Puskesmas Di Kabupaten Ende*)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi**



**Oleh:**

**ALOYSIA KRISPIANA WEA  
2015441324**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk dipertahankan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 8 Maret 2021

Mengesahkan

Mengetahui

		
	<b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>	<b>Ketua Program Studi Akuntansi</b>
	<u>Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc</u> NIDN: 0826037001	<u>Aprilia Marselina, SE., M.Sc</u> NIDN: 0801048202
<b>Dewan Penguji:</b>		
<b>Ketua</b>	: <u>Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt</u> NIDN: 0622016701	1..... 
<b>Sekretaris</b>	: <u>Yulita Londa, SE., M.Si., Akt</u> NIDN: 0831076301	2..... 
<b>Anggota</b>	: <u>Nuraini Ismail, SE., M.Aks</u> NIDN: 0827038302	3..... 
<b>Anggota</b>	: <u>Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc</u> NIDN: 0826037001	4..... 
<b>Anggota</b>	: <u>Falentina Lucia Banda, SE., M.Sc</u> NIDN: 0806057203	5..... 

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Nama** : Aloysia Krispiana Wea  
**Nim** : 2015441324  
**Judul Skripsi** : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Dan  
Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi  
(Studi Empiris Pada Puskesmas Di Kabupaten Ende)

Ende, Maret 2021

Telah Diuji Dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Flores

**Dosen Pembimbing I**



Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc  
NIDN: 0826037001

**Dosen Pembimbing II**



Falentina Lucia Banda, SE.,M.Sc  
NIDN: 0806057203

**Mengetahui**

**Ketua program studi akuntansi**  
Universitas flores



Apriana Marselina, SE.,M.Sc  
NIDN: 08 0104 8202



**UNIVERSITAS FLORES**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul, **“Pengaruh *Total Quality Management* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada Puskesmas Di Kabupaten Ende)”** dan dimajukan untuk uji pada tanggal 16 Februari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Ende, Februari 2021



**Aloysia Krispiana Wea**  
NIM: 2015441324

MOTTO

JADILAH BAIK WALAUPUN BUKAN YANG PALING TERBAIK  
(ALOYSIA KRISPIANA WEA)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Antonius Boly, Mama Odilia Iza yang dengan setulus hati dan penuh ketabahan mendidik, membiayai studiku sampai selesai. Tiada kata berharga selain terima kasih dan doaku semoga kalian selalu diberikan rahmat dan berkatnya yang melimpah.
3. Kaka Arnol Belo, Kaka Echy Abong, Ade Egen Palelet, Ade Rein Gharo, Kaka Eduar Kio yang selalu mendukung dan membantu dengan caranya masing-masing selama duduk di bangku kulia hingga selesai
4. Sahabat-sahabatku crew angkatan 2015, Novi, Jon, Mega, Rensa, Santy, Ike, Enu Yuni, Nensi, Ciko, Geleng, Okan, Vian, Lin yang setia menemani dan senang hati membantu saya dengan caranya masing-masing.
5. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan perhatian.
6. Agama, Bangsa dan Negara

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Total Quality Management* Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada Puskesmas Di Kabupaten Ende )**”. Sebagaimana diketahui bahwa penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Universitas Flores Ende. Berbagai rintangan telah peneliti hadapi dalam rangka menyelesaikan Skripsi ini. Namun berkat adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu di lembaga pendidikan Universitas Flores
2. Ibu Kepro Apriliana Marselina,SE.,M.Sc selaku ketua program studi akuntansi serta staf pengajar yang telah membekali peneliti dan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan
3. Ibu Iriany Dewi Soleiman,SE.,M.Sc sebagai pembimbing I dan Ibu Falentina Lucia Banda,SE.,M.Sc sebagai pembimbing II yang telah mengorbankan waktu demi membantu membimbing dan motivasi peneliti dalam menyusun skripsi ini dengan baik.

4. Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam proses mengerjakan skripsi ini sampai selesai. Akhirnya sebagai manusia yang penuh dengan kekurangan maka penulis menyampaikan bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna.

Akhir kata, dengan rendah hati peneliti memohon dan menerima kritik dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.

Ende, Februari 2021

Peneliti



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	8
2.1.1 <i>Total Quality Management</i> .....	8
A. Konsep <i>Total Quality Management</i> .....	8
B. Karakteristik <i>Total Quality Management</i> .....	9
C. Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	13
2.1.2 Komitmen Organisasi.....	14
A. Pengetian Komitmen Organisasi .....	14
B. Pendekatan Komitmen Organisasi .....	15
C. Pilar Komitmen .....	18
2.1.3 Kinerja Organisasi.....	19
A. Pengertian Kinerja Organisasi .....	19
B. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	22
C. Elemen Kinerja .....	22

2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Rerangka Berpikir .....	26
2.4 Hipotesis .....	26
2.4.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Organisasi .....	27
2.4.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.2.1 Variabel Penelitian .....	30
3.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.3 Lokasi Penelitian .....	33
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sampel .....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.5.1 Jenis Data .....	34
3.5.2 Sumber Data .....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	37
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	37
3.7.2 Uji Kualitas Data .....	37
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.7.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
3.7.5 Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	43
4.1.1 Kabupaten Ende .....	43
4.1.2 Puskesmas Di Kabupaten Ende .....	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	45

4.2.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	45
4.2.2 Deskripsi Responden.....	46
4.2.3 Statistik Deskriptif.....	48
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	49
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	52
4.3.3 Analisis Regresi Berganda .....	54
4.3.4 Uji Hipotesis.....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Pengambilan Kuesioner .....	46
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	47
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	59

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	26

## ABSTRAK

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Studi Empiris Pada Puskesmas Di Kabupaten Ende)**  
**ALOYSIA KRISPIANA WEA\_2021**  
**Email. [lilyalaysia0208@gmail.com](mailto:lilyalaysia0208@gmail.com)**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh *total quality management* dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi pada puskesmas yang ada di kabupaten ende. Populasi dalam penelitian ini adalah 24 puskesmas di Kabupaten Ende. Berdasarkan metode *Purposive Sampling* penelitian ini menggunakan 72 responden dan sampel tersebut adalah kepala puskesmas, kepala sub bagian tata usaha, penanggung jawab UKP, Kefarmasian dan laboratorium , yang bertanggung jawab penuh atas segala bentuk pelayanan dan penanggung jawab atas program rawap inap.

Untuk variabel Y dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi, untuk variabel (X1) *Total Quality Management*, (X2) Komitmen organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Data di analisis menggunakan analisis regresi berganda yang pengelolahannya melalui *IBM SPSS Statistic ver 25*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien regresi variabel *Total Quality Management* sebesar 0,198 dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,329 > 1,995$ ) dan tingkat signifikan  $0,023 < 0,05$ . (2) komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi . hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel komitmen organisasi sebesar 0,396 dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,710 > 1,995$ ) dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci : *Total Quality Management*, komitmen organisasi dan kinerja organisasi.**