

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
PDODUKTIVITAS PEKERJA DI DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat
Dalam Menempuh Ujian Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Pada Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

Oleh:

**MUHAMMAD PANJI PATRIA ONASIS
71190914034**



**FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Dalam penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Saiful Bachrie dan Ibu Misnawaty, serta seluruh keluarga besar Sutan Godok Tanjung.
2. Ibu Mahrani Arfah ST, M.MT selaku Ketua Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara, sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu penulis dalam memberikan arahan dan dukungan sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Wirda Novarika AK, ST,MM, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus selaku Dosen PA yang telah membantu penulis dalam memberikan arahan dan dukungan sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
5. Kepada teman-teman mahasiswa Teknik Industri UISU yang telah berpartisipasi memberikan bantuan dan doanya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada sahabat yang telah menjadi saudara terdekat : (Dinar Rany, SP, Sri Wahyuni, S.Pd, Fadil Ichsan, ST, dan Cindi Yolanda BR Siagian) yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini mungkin masih jauh dari kata sempurna baik dalam metoda maupun penyajian tata bahasa. Untuk itu penulis megharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Atas selesainya Skripsi ini penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini dan penulis

berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan kedepan.

Medan, November 2020

PENULIS

MUHAMMAD PANJI PATRIA ONASIS
NPM : 71190914034

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1-1
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-6
1.3. Batasan Masalah	I-6
1.4. Tujuan Penelitian	I-6
1.5. Manfaat Penelitian	I-6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Total Quality Manajemen (TQM).....	II-1
2.1.1. Sejarah Perkembangan TQM	II-1
2.1.2. Definisi Total Quality Manajem.....	II-2
2.1.3. Manfaat dan Tujuan TQM	II-5
2.1.4. Prinsip-Prinsip TQM	II-6
2.1.5. Unsur-unsur TQM	II-7
2.2. Konsep Kinerja	II-10
2.2.1. Pengertian Kinerja	II-10
2.2.2. Indikator Kerja	II-10
2.2.3. Pengukuran Kinerja	II-14
2.3. Manajemen Sumber Daya Manusia	II-16
2.4. Produktivitas Kerja.....	II-17
2.5. Uji Reliabilitas	II-17
2.6. Uji Heterokedastisitas	II-19

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1. Jenis Penelitian.....	III-1
3.2. Pendekatan Penelitian	III-1
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	III-1
3.4. Populasi dan Sampel	III-1
3.5. Teknik Pengumpulan Data	III-2
3.5.1. Jenis dan Sumber Data.....	III-3
3.5.2. Kuisioner	III-3
3.5.3. Studi Pustaka	III-6
3.5.4. Observasi.....	III-6
3.6. Teknis Analisis Data	III-6
3.6.1. Uji Validitas	III-7
3.7. Pengujian Data.....	III-7
3.1.1. Uji Relibilitas	III-7
3.1.2. Uji Heterokedastisitas	III-7
3.1.3. Analisis Regresi Linier Sederhana	III-8
3.8. Pengujian Hipotesis.....	III-8
3.9. Definisi Operasional.....	III-9
BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	IV-1
4.1. Sejarah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Langkat.....	IV-1
4.2. Visi dan Misi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Langkat ...	IV-2
4.3. Pengumpulan Data	IV-2
4.3.1. Indikator Kepemimpinan	IV-4
4.3.2. Indikator Perencanaan Strategis	IV-5
4.3.3. Indikator Fokus Pada Masyarakat	IV-6
4.3.4. Indikator Analisis dan Informasi	IV-7
4.3.5. Indikator Manajemen SDM	IV-8
4.3.6. Indikator Manajemen Proses.....	IV-9
4.3.7. Variabel Kinerja Pegawai	IV-11
4.3.8. Uji Validitas	IV-12

4.4. Pengolahan Data	IV-15
4.4.1. Uji Realibilitas.....	IV-15
4.4.2. Uji Heterokedastisitas	IV-16
4.4.3. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	IV-17
4.4.4. Persamaan Regresi.....	IV-18
4.4.5. Regresi r (Koefisien Korelasi).....	IV-19
4.4.6. Besaran R (Koefisien Determinasi).....	IV-19
4.4.7. Uji Hipotesis.....	IV-20
BAB V. ANALISA DAN EVALUASI	V-1
5.1. Analisa.....	V-1
5.2. Evaluasi	V-2
BAB VI.KESIMPULAN	VI-1
5.1. Analisa.....	V1-1
5.2. Evaluasi	V1-3
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Flowchart Pelaksanaan Penelitian	III-10

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V. 2011. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Ghozali, Imam. 2005. *Apilikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: BP Undip.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- _____. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara. A.A, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi 3. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. dan Diana, Anastasia, 2001, *Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jurnal**
- Hoiron, Muhammad. 2017. *Pengaruh Kapabilitas Pemasaran, Keunggulan bersaing dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja UKM di Kabupaten Lumajang*. Universitas Jember. Jember.

- Susana, Margaretha. 2007. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial*. Universitas sanata Dharma. Yogyakarta
- Utami, Putri dan Setyorini, Retno. 2014. *Analisis Pengaruh Enam Kriteria Lainnya Dalam alcolm Baldrige Criteria For Perfomance Excellence (MBCFPE) Terhadap Kepemimpinan Pada Pt. Krakatau Steel (Perserso),Tbk*. Universitas Telkom Bandung. Jurnal Volume 1 No.3
- Wijaya, Ryan. 2017. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung*. Universitas Pasundan. Jawa Barat.

Link

<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas.html#:~:text=Uji%20Heteroskedastisitas%20adalah%20uji%20yang,harus%20dilakukan%20pada%20regresi%20linear.>

<https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>