



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENERAPAN ISO 9001:2008 TERHADAP
TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN
IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus: pada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH:

**IKA TRIANA
55111110024**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2013**

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8

BAB II DESKRIPSI PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MERCU BUANA

2.1. Sejarah Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana	10
2.2. Lingkup Usaha dan Layanan Universitas Mercu Buana ..	12

2.3. Sumber Daya	26
2.4. Tantangan Bisnis	28
2.5. Proses Bisnis	28

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka	33
3.2. Penelitian Terdahulu	59
3.3. Kerangka Pemikiran	66
3.4. Hipotesis	67

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian	68
4.2. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian	69
4.3. Lokasi Penelitian	69
4.4. Variabel Penelitian/Fenomena yang Diamati	69
4.5. Populasi dan Sampel Penelitian	71
4.6. Jenis dan Sumber Data	73
4.7. Teknik Pengumpulan Data	74
4.8. Skala Pengukuran	75
4.9. Metode Analisis Data	76

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1. Pengumpulan Data.....	85
----------------------------	----

5.2. Profil Responden	85
5.3. Evaluasi <i>Measurement (Outer) Model</i>	88
5.4. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	97
5.5. Pengujian Hipotesis Penelitian	98
5.6. Analisis Korelasi Antar Dimensi	100

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan	106
6.2. Rekomendasi	107

DAFTAR PUSTAKA	110
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	113
-----------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	132
-----------------------------------	-----



DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Laporan Sasaran Mutu	5
Tabel 1.2	Hasil Wawancara dengan Mahasiswa	6
Tabel 2.1	Program Studi dan Nilai Akreditasi	24
Tabel 3.1	Tiga Proses Umum Manajemen Mutu	50
Tabel 3.2	Penelitian Terdahulu	61
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	69
Tabel 4.2	Perbandingan antara PLS-SEM dan CB-SEM	78
Tabel 4.3	Kriteria Penilaian Model <i>Partial Least Square</i>	80
Tabel 4.4	Tabel Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	84
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden	86
Tabel 5.2	Usia Responden	87
Tabel 5.3	<i>Outer Loadings</i>	88
Tabel 5.4	<i>Outer Loadings</i>	90
Tabel 5.5	<i>Cross Loadings</i>	91
Tabel 5.6	<i>Outer Loadings</i>	92
Tabel 5.7	<i>Cross Loadings</i>	93
Tabel 5.8	<i>Outer Loadings</i>	94
Tabel 5.9	<i>Outer Loadings</i>	94
Tabel 5.10	<i>Cross Loadings</i>	95
Tabel 5.11	Uji Reliabilitas	97
Tabel 5.12	R-square	97
Tabel 5.13	<i>Path Coeficients</i>	99
Tabel 5.14	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	99
Tabel 5.15	Hasil Korelasi Dimensi ISO 9001:2008 terhadap <i>Total Quality Management</i>	101
Tabel 5.16	Hasil Korelasi Dimensi <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Karyawan	103
Tabel 5.17	Hasil Korelasi Dimensi ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Lambang Universitas Mercu Buana	14
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana	27
Gambar 3.1 Model Sistem Manajemen Mutu	45
Gambar 3.2 Dimensi ISO 9001:2008	48
Gambar 3.3 Dimensi <i>Total Quality Management</i>	58
Gambar 3.4 Dimensi Kinerja Karyawan	59
Gambar 3.5 Kerangka Pemikiran	66
Gambar 5.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Gambar 5.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	88



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 terhadap *Total Quality Management* dan Implikasinya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana)**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Ika Triana

NIM : 55111110024

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2013



Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Dr. Augustina Kurniasih, ME


Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Rina Astini, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 terhadap *Total Quality Management* dan Implikasinya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana)**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Ika Triana

NIM : 55111110024

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2013



Ika Triana