

**Analisis Kepemimpinan Kualitas dan Peranannya dalam Proses
Perbaikan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Fakultas
Psikologi, Fakultas Teknik, Fakultas Teknik Perencanaan dan
Desain)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S1

Nama : Talita Anjani

NIM : 43108010067



FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**Analisis Kepemimpinan Kualitas dan Peranannya dalam Proses
Perbaikan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Fakultas
Psikologi, Fakultas Teknik, Fakultas Teknik Perencanaan dan
Desain)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : Talita Anjani

NIM : 43108010067



FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Talita Anjani

Nim : 43108010067

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul skripsi : **Analisis Kepemimpinan Kualitas dan Peranannya dalam Proses Perbaikan Kualitas Kerja Karyawan Studi Kasus Fakultas Psikologi, Fakultas Teknik, dan Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah dibuat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis, Maret 2012



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Talita Anjani

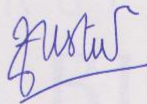
Nim : 43108010067

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Analisis Kepemimpinan Kualitas dan Peranannya dalam Proses
Perbaikan Kualitas Kerja Karyawan Studi Kasus Fakultas
Psikologi, Fakultas Teknik, Fakultas Teknik Perencanaan dan
Desain

Disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing



Hesti Maheswari SE, M.Si

Tanggal : Maret 2012

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Wiwik Utami, SE.Ak,MS

Ketua Jurusan Manajemen S1



Arif Bowo Prayoga K,SE,MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**Analisis Kepemimpinan Kualitas dan Peranannya dalam Proses
Perbaikan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Fakultas
Psikologi, Fakultas Teknik, Fakultas Teknik Perencanaan dan
Desain)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Talita Anjani

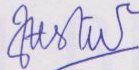
43108010067

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal, 20 Maret 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

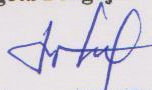
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



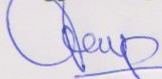
Hesti Maheswari SE, M.Si

Anggota-Penguji I



Tri Wahyono, SE, MM

Anggota Penguji II



Dr. Ir. Cecep Winata M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alahamdulillah atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan ridho-Nya, yang telah memberikan banyak kemudahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Adapun judul skripsi ini yaitu **“Analisis Kepemimpinan Kualitas dan Peranannya dalam Proses Perbaikan Kualitas Kerja Karyawan Studi Kasus Fakultas Psikologi, Fakultas Teknik, Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain”**

Penyusunan skripsi ini dilakukan guna memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1). Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat kemampuan dan pengalaman yang terbatas yang dimiliki penulis. Oleh karenanya kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta dorongan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Ibu Hesti Maheswari, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi.

Terima kasih Ibu telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan kepada saya selama ini.

2. Bapak Dr. Arisetyanto Nugraho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana

3. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE.Ak, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Keluargaku tercinta, Ayah, Ibu, Adikku yang bawel Ana & Mutiara, Tanteku yang cantik dan Omku yang ganteng, keponakan-keponakan dan sepupu-sepupuku semua, dan untuk seluruh keluarga besar Sahib, mereka semua adalah orang yang telah memberikan segalanya, memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas segala Do'a dan dukungan yang kalian berikan. *I Love You So Much*.
6. Seluruh Dosen dan Staff TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah bersedia memberikan banyak informasi dan pengetahuan
7. Karyawan Dosen dan Karyawan Non-Dosen yang telah bersedia membantu menyelesaikan skripsi ini
8. Sahabat-sahabatku Roi, Nar, Richa, Yuni, Uni, Dea, Acil, Cukil, Caca, Nat, Iin, Mpep, Dian, Sweety corn makasih banyak yaa atas dukungan dan Do'a yang selalu kalian berikan. Makasih juga kalian mau nemenin 'n bantuin menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sahabat-sahabatku 😊

9. *My Love*, makasih yaa selalu nemenin 'n ngertiin aku, *Thank you for every smile, motivation you gave, thank you for everything. Love you !*
10. Para penghuni KSPM pojok bursa, makasih yaaa
11. Mas V, makasih atas segala dukungannya
12. Buat teman-teman angkatan 2008 yang tidak bisa disebutkan satu per satu
13. Teman-teman di kelas konsentrasi Manajemen Operasional, *partnerku* Isna, makasih banyak yaa udah banyak bantuin. Buat teman-teman yang lain Uni, Dea, Acil, Cukil, Caca, Reza, Wira, Dinar, Bedil, Efril Lia, Dyah, Ditha, Rika, Rendy, Maryati, Okis, Ryan, Pepenk, Imam, Eki dsb. Terima kasih yaa.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Maret 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pengesahan Dewan Penguji	iii
Kata pengantar	iv
Daftar Isi	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan kegunaan penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Operasi dan Produksi	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	7
2.2.2 Pengertian Produksi	8
2.2 Kepemimpinan	9
2.3 Kepemimpinan demi Tercapainya Kualitas	10
2.4 Gaya Kepemimpinan dalam Konteks TQM	12

2.5 Gaya Kepemimpinan	13
2.6 Kualitas	16
2.6.1 Definisi Kualitas	16
2.6.2 Pentingnya Kualitas	19
2.7 Peran Gaya Kepemimpinan Kualitas dalam Meningkatkan Proses Perbaikan Kualitas	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sejarah dan Perkembangan Universitas Mercu Buana ...	23
3.1.1 Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana	28
3.1.2 Fakultas Psikologi	35
3.1.3 Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain	36
3.1.4 Fakultas Teknik	37
3.1.5 Lokasi Penelitian	39
3.2 Desain Penelitian	39
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran	43
3.4 Definisi Operasional Variabel	53
3.5 Populasi Penelitian	55
3.6 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data	55
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.7.1 Analisis Validitas Data	59
3.7.2 Analisis Reliabilitas Data	60
3.7.3 Teknik Pengolahan Data	62

BAB 1V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

[illegible]

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan		90
5.2 Saran		91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1		21
Gambar 2.2		22
Gambar 3.1		41
Gambar 3.2		57
Gambar 4.1		84
Gambar 4.2		86
Gambar 4.3		88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1		28
Tabel 3.2		43
Tabel 3.3		51
Tabel 4.1		67
Tabel 4.2		68
Tabel 4.3		69
Tabel 4.4		71
Tabel 4.5		71
Tabel 4.6		72
Tabel 4.7		73
Tabel 4.8		73
Tabel 4.9		74
Tabel 4.10		75
Tabel 4.11		76

Tabel 4.12		77
Tabel 4.13		79
Tabel 4.14		80
Tabel 4.15		81
Tabel 4.16		83
Tabel 4.17		85
Tabel 4.18		85
Tabel 4.19		86
Tabel 4.20		87
Tabel 4.21		88