

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI MEDIASI ANTARA
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU
(Studi Empiris Pada Calzone Express Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON INDIVIDUAL
PERFORMANCE WITH TOTAL QUALITY MANAGEMENT AS MEDIATION
VARIABLES
(Study OF Calzone Express Yogyakarta)***

SKRIPSI



Oleh:

ACHMADI NUR

20160410125

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Achmadi Nur

Nomor Mahasiswa : 20160410125

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI MEDIASI ANTARA TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU (Studi Empiris Pada Calzone Express Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 juni 2020



Achmadi Nur

MOTTO

“Never Trouble about Trouble Until Trouble Troubles You”

-Rosemary Kesanly

-

“Yakin pada diri sendiri adalah kunci keberhasilan”

-unknown-

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas rahmat, nikmat, hidayah dan kemudahan yang telah dilimpahkan oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan diwaktu yang tepat. Dengan kerendahan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Keluarga. Ayah dan Ibu yang selalu senantiasa mendukung dan membantu baik dalam dukungan moril maupun materi. Kakak-kakak yang juga selalu membantu dan menyemangati penulis selama perkuliahan hingga Skripsi. Terima kasih atas segala doa yang sudah dipanjatkan.
2. Kepada para sahabat, dan temen dekat. Terima kasih atas segala bentuk dukungan dan semangat, atas waktu yang telah kita lewati bersama dari zaman maba hingga selesai perkuliahan ini. Semoga kalian selalu diberkahi dan dipermudah atas semua hal yang kalian cita-citakan.
3. Untuk setiap tetes peluh dan tangis yang sudah dikeluarkan dalam proses ini. Terimakasih karena telah bertahan dan melaju menerjang segala hal yang menghadang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan kemudahan, rahmat, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI MEDIASI ANTARA TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU (Studi Empiris Pada Calzone Express Yogyakarta)”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini berharap dapat memberikan kontribusi dan serta masukan untuk dipertimbangkan dalam mengambil keputusan dan memberikan referensi serta ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menyusun strategi dan kebijakan untuk kemajuan kampus tercinta.
2. Bapak Rizal Yaya S.E., M.Sc, Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku Ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa manajemen.

4. Ibu Dr. Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan, masukan dan bantuan dengan penuh kesabaran dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu dan memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
6. Ayah, Ibu dan keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat serta bantuan baik secara moril dan materil. Terima kasih yang tiada henti atas doa yang selalu dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak baik Sahabat, Teman seperjuangan dari Maba, Calzone Express, responden penelitian, staff kampus dan pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak ditemukan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sehingga dibutuhkan kritik dan saran serta pengembangan dari peneliti selanjutnya untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 13 Juni 2020



Achmadi Nur

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Teknologi Informasi	Error! Bookmark not defined.
B. Pengertian Total Quality Management (TQM)	Error! Bookmark not defined.
C. Kinerja Individu	Error! Bookmark not defined.
D. Penurunan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
E. MODEL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional dan Pengertian Variabel	Error! Bookmark not defined.
F. Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square (SEMPLS)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Bagi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel, Definisi, Indikator dan Sumber.....	18
Tabel 2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	25
Tabel 2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	25
Tabel 3.1 Output Result for Outer Loading.....	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Laten.....	29
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Bootstrapping Data Penelitian.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian.....	15
Gambar 2.1 Output dari perhitungan SmartPLS.....	26
Gambar 2.2 Output dari perhitungan SmartPLS.....	28
Gambar 3.1 Output Perhitungan R2.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian.....	41
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	47
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	52
Lampiran 4. Uji Instrumen Dan Data.....	53