

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN MUTU INFORMASI, MUTU LAYANAN
DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA
ORGANISASI**

**(Studi Pada UMKM di Bidang Makanan yang berada di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

**EFFECTIVENESS OF INFORMATION QUALITY IMPLEMENTATION,
SERVICE QUALITY AND HUMAN RESOURCES COMPETENCY ON
ORGANIZATIONAL PERFORMANCE**

(Studies on MSME in the Food Sector in Special Region of Yogyakarta)



Disusun oleh :

Rofi Nurmalisa Sanyoto

20170410320

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN MUTU INFORMASI, MUTU LAYANAN
DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA
ORGANISASI**

**(Studi Pada UMKM di Bidang Makanan yang berada di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

**EFFECTIVENESS OF INFORMATION QUALITY IMPLEMENTATION,
SERVICE QUALITY AND HUMAN RESOURCES COMPETENCY ON
ORGANIZATIONAL PERFORMANCE
(Studies on MSME in the Food Sector in Special Region of Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Disusun oleh :

Rofi Nurmalisa Sanyoto

20170410320

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rofi Nurmalisa Sanyoto

Nomor Mahasiswa : 20170410320

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN MUTU INFORMASI, MUTU LAYANAN DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Studi Pada UMKM di Bidang Makanan yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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 karya saya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Mei 2021



Rofi Nurmalisa S

MOTTO

“Jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum kafir”

(Surat Yusuf : 87)

“Sesungguhnya bersama dengan kesulitan, ada kemudahan... bersama dengan kesulitan, ada kemudahan”.

(Surat Al Insyirah : 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Surat Al-Baqarah : 286)

“Di hari-hari baik; bersyukur. Di hari-hari yang rasanya tidak baik; tetap bersyukur”.

(Penulis)

“Jangan bahagia dulu baru mau bersyukur, tapi bersyukurlah maka kamu akan bahagia”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur atas Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini dengan baik. *Sholawat* serta salam semoga selalu terlimpah kepada Nabi agung Muhammad *Shalallahu 'alaihi wasalam* dan semoga para pengikutnya selalu diberkahi hingga akhir zaman. Dalam karya ini penulis bermaksud mengucapkan syukur dan terimakasih karena dapat menyelesaikan tugas akhir kelulusan dalam bentuk skripsi yang semoga mampu bermanfaat bagi banyak pihak.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk:

Kedua orang tua saya

Yang telah memberikan dukungan begitu besar baik dalam bentuk moral maupun materil, sehingga saya mampu menyelesaikan amanah ini dengan baik. Semoga ilmu yang sudah saya dapatkan selama ini dapat bermanfaat dan menjadi barokah serta amal jariyah bagi mamah dan ayah.

Dr. Ika Nurul Qamari S.E., M.Si

Yang insya Allah selalu dimuliakan oleh Allah subhanahuwata'ala. Terimakasih saya ucapkan atas bimbingan selama ini yang dengan sabar dan memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan maksimal.

Bapak dan Ibu Dosen Manajemen FEB UMY

Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas ilmu dan dedikasi yang telah bapak dan ibu berikan, semoga dapat bermanfaat untuk banyak pihak serta dapat menjadi amal untuk bapak dan ibu dosen.

Teman-teman seperjuangan saya

Kiki, Fida, Rachma, Intan, Sekar, Silvie, Dita, Latifa, Vela, serta anak-anak kelas G manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan banyak cerita selama ini, menjadi salah satu hal yang saya syukuri dapat berkenalan dan menjalin hubungan pertemanan dengan kalian.

DAFTAR ISI

	Catalog	
PERNYATAAN.....		v
MOTTO		vi
HALAMAN PERSEMBAHAN		vii
DAFTAR ISI.....		ix
DAFTAR TABEL.....		xi
DAFTAR GAMBAR.....		xii
INTISARI.....		xii
ABSTRAK		xv
KATA PENGANTAR		xvi
BAB I PENDAHULUAN.....		1
A. Latar Belakang Penelitian.....		1
B. Rumusan masalah penelitian.....		6
C. Tujuan penelitian.....		7
D. Manfaat Penelitian		7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		9
A. Landasan Teori.....		9
1. Mutu Informasi.....		9
2. Mutu Layanan.....		10
3. Kompetensi SDM.....		12
4. Kinerja Organisasi		15
B. Hipotesis Penelitian.....		17
C. Metode Penelitian.....		26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Obyek Penelitian.....	27
B. Jenis Data	27
C. Metode pengumpulan data	27
D. Populasi dan Teknik Sampling	28
1. Populasi	29
2. Sampel	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
F. Uji Kualitas Instrumen.....	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas.....	33
G. Uji asumsi klasik.....	34
1. Uji Normalitas	34
2. Uji heteroskedastisitas	34
3. Uji multikolinearitas	35
H. Uji Hipotesis dan Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran umum objek penelitian	37
1. Gambaran umum	37
2. Karakteristik Responden	39
B. Analisis Deskriptif	40
1. Analisis Hasil Uji Instrumen	40
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
3. Uji Hipotesis dan Analisis Data	48
C. Pembahasan.....	50

BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	55
A. SIMPULAN	55
B. SARAN	55
C. KETERBATASAN	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	62
LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	63
LAMPIRAN 2 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	77
LAMPIRAN 3 Uji Reabilitas Variabel	85
LAMPIRAN 4 Uji Asumsi Klasik	85
LAMPIRAN 7 Uji T(uji Parsial).....	87
LAMPIRAN 8 R tabel	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Nilai skala likert skala 1 sampai 7	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Independen	30
Tabel 4.1 Tingkat pengembalian Kuesioner	38
Tabel 4.2 Data Statistik Karakteristik Responden	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Informasi.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Layanan	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel penelitian	47
Tabel 4.10 Hasil uji T (uji parsial).....	48
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot Sumber	45

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Mutu Informasi, Mutu Layanan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi”. Dan tidak lupa kita panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi umatnya dan untuk berbuat kebajikan.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu juga merupakan suatu bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan kuliah jenjang program Strata-1 dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Penyusunan penelitian ini dapat selesai dengan lancar karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

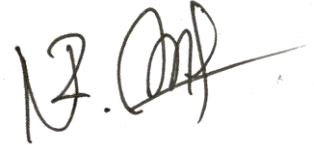
1. Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan perlindungan, kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam menjalankan Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan baik

2. Kedua orang tua, kakak-kakak penulis yang senantiasa memberikan do'a serta dukungan moral maupun materil sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan baik
3. Ibu Dr. Ika Nurul Qamari S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama penyusunan usulan penelitian ini;
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Prof. Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., AK, CA, CRP yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi;
5. Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi dan penelitian di jurusan Manajemen;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
7. Semua sahabat dan teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan, Serta pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Penulis tidak bisa membalas semua kebaikan, Bapak, Ibu, Saudara dan teman teman. Semoga Allah Subhanahuwata'ala memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas semua proses pembuatan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karna keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Sehingga kritik, saran dan masukan sangat

diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini hingga dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak.

Yogyakarta, 10 Mei 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Sanyoto', with a long horizontal stroke extending to the right.

Rofi Nurmalisa Sanyoto