

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI BUDAYA  
KUALITAS PERUSAHAAN**  
(Studi Kasus pada Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta)

***EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001: 2008 TO  
PERFORMANCE OF EMPLOYEES THROUGH QUALITY CULTURE***  
(Case Study on Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta)

**SKRIPSI**

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



Oleh  
**MUHAMMAD AJI FAHAT**  
20120410354

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008**  
**TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI BUDAYA**  
**KUALITAS PERUSAHAAN**  
(Studi Kasus pada Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta)

***EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001: 2008 TO***  
***PERFORMANCE OF EMPLOYEES THROUGH QUALITY CULTURE***  
*(Case Study on Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta)*

Diajukan oleh  
**MUHAMMAD AJI FAHAT**  
**20120410354**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Hj. Munjiati Munawaroh, SE.M.Si  
NIK :19700705199303143024

Tanggal 28 April 2016

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Aji Fahat

Nomor mahasiswa : 20120410354

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI BUDAYA KUALITAS PERUSAHAAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu PerguruanTinggi, 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 saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Materai, 6000;

Muhammad Aji Fahat

## **Motto**

“Wahai Tuhan yang mempunyai kerajaan, engkau berikan kerajaan kepada orang yang Engkau kehendaki dan Engkau cabut kerajaan dari orang yang Engkau kehendaki. Engkau muliakan orang yang Engkau kehendaki dan Engkau hinakan orang yang Engkau kehendaki. Ditangan Engkau lah segala kebajikan. Sesungguhnya Engkau maha kuasa atas segala sesuatu”.(Q.S. Al-Imron :26)

“Now or never.” (Anonim)

“Take every chance and drop every fear.” (Anonim)

“Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia dan hanya kamu yang menangis, serta pada kematianmu semua orang menangis sedih dan hanya kamu yang tersenyum bahagia.” (Mahatma Gandhi)

“If you’re truthful you will survive. If you lie you shall perish.”

(Khalid bin al walid)

“When Allah decides a matter, it is done.” (Khalid bin al walid)

“Entah sebutir pasir atau karang, didalam laut keduanya tenggelam.”

(Anonim)

“Kata ahli pedang, ilmu pedang tertinggi adalah kalau sudah bisa membelah kapas yang melayang-layang tanpa mengubah arah gerak kapas itu. Aneh, ujian tertinggi bagi keahlian pedang bukanlah baja atau batu karang melainkan kapas. Kekerasan yang telah telah mencapai puncaknya berubah menjadi kelembutan.” (Cak nun)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur Alhamdulillah karya tulis ini saya persembahkan  
untuk:

Kedua orang tuasaya, tante uut dan om sigit yang selalu memberikan kasih sayang,  
doa, dukungan, bombingan dan nasehat.

Adek-adek saya tercinta Nandut, rahmun dan sidul yang selalu memberikan motivasi  
dan semangat kepada saya.

Ma'e marsih dan mbah ndut yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doa  
kepada saya

Seseorang yang spesial Meiliana Arum Sari yang selalu mensupport, mendampingi,  
memotivasi dan membantu tanpa lelah dan bosan.

Sahabat dan teman-teman angkatan 2012 dan Manajemen I

Bu Muna selaku dosen pembimbing

Bu Fauziyah selaku dosen pembimbing nonformal

Teman-teman seperjuangan laskar pelangi kelas manajemen operasi

Teman seperjuangan Hana, yang membantu proses pembuatan skripsi

Teman tua, mas Arno, yang sangat banyak membantu proses pembuatan skripsi

Teman-teman KP, yuda, galih, fella, putri, sofi dan megong yang selalu mengisi hari-  
hari saat kuliah

Teman-teman Oblong Training XV, Kevin, Inal, Sisi, Tian, Ines dan Fifi yang sangat  
banyak memberikan pelajaran dan pengalaman dalam bekerja

PT. Aseli Dagadu Djokdja yang menjadi saksi perjuangan kuliah dan bekerja selama  
lebih dari 2 tahun

Cak nun, yang telah banyak memberikan pencerahan dari sudut pandang sudut  
pandang yang berbeda

Mocca, musik yang menemani dalam pengerjaan skripsi

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan dalam penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI BUDAYA KUALITAS PERUSAHAAN”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan jajaran pengelola dan karyawan puskesmas Mantrijeron Yogyakarta mampu benar-benar memahami dan mengimplementasikan sistem manajemen mutu yang telah diterapkan demi kebaikan bersama dan kinerja yang semakin baik.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Hj. Munjiati Munawaroh, SE.M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membagi ilmu, masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ibu Fauziah, SE, MSi. Selaku dosen pembimbing non formal yang juga dengan penuh kesabaran membagi ilmu, masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Mamah dan papah serta adik-adikku tercinta atas segala doa dan semangat selama penyelesaian studi.
5. Meiliana Arum Sari atas segala dukungan, bantuan, semangat dan cinta selama penyelesaian studi.

6. Sahabat dan teman seperjuangan yang saling memberikan dorongan semangat kekuatan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
7. Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta atas ketersediaan dan bantuannya sebagai objek dalam karya tulis ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugasakhir (skripsi) ini.
9. Almamaterku tercinta.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dalam segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas ini.

Terakhir penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Penulis

Muhammad Aji Fahat

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB 1    PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakangMasalah .....	1
B. RumusanMasalah .....	5
C. TujuanPenelitian .....	6
D. ManfaatPenelitian .....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. LandasanTeori .....	8
1. Sistem Manajemen Mutu .....	8
2. ISO 9001 .....	17
3. Budaya Kualitas .....	20
4. Kinerja karyawan.....	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
C. Hipotesis .....	30
D. Model Penelitian .....	35
BAB III   METODE PENELITIAN .....	36
A. Obyek/ SubyekPenelitian .....	36
B. Jenis Data .....	36
C. TeknikPengumpulan Data .....	37
D. DefinisiOperasionalVariabelPenelitian .....	37
1. Variabel Dependen (Kinerja Karyawan) .....	37
2. Variabel Independen (Sistem Manajemen Mutu).....	38
3. Variabel Intervenning (Budaya Kualitas) .....	38
E. Metode Analisis Data .....	40
1. Statistik Deskriptif .....	41
2. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	42
3. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	43



BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
	1. Identitas PUSKESMAS Mantrijeron .....	45
	2. Geografis .....	46
	3. Visi dan Misi PUSKESMAS Mantrijeron .....	47
	4. Motto .....	47
	5. Slogan .....	47
	6. Janji Layanan PUSKESMAS Mantrijeron .....	47
	7. Budaya PUSKESMAS Mantrijeron .....	48
	8. Pelayanan PUSKESMAS Mantrijeron .....	48
	B. Karakteristik Responden .....	49
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	49
	2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin... ..	50
	3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
	C. Statistik Deskriptif .....	51
	D. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model .....	54
	1. Uji Validitas .....	54
	2. Uji Reliabilitas .....	58
	E. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	60
	1. R-Square.....	60
	2. Uji Hipotesis.....	61
	3. Pembahasan .....	66
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	71
	A. Simpulan .....	71
	B. Saran .....	73
	C. Keterbatasan Penelitian .....	73
	DAFTAR PUSTAKA .....	74
	LAMPIRAN .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Parameter Uji Validitas dalam Model pengukuran PLS .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif .....	52
Tabel 4.5 Kategori Persepsi Karyawan .....	52
Tabel 4.6 <i>Loading factor</i> .....	54
Tabel 4.7 <i>Loading factor</i> revisi .....	56
Tabel 4.8 AVE dan Akar AVE .....	57
Tabel 4.9 <i>Laten Variabel Correlation</i> .....	57
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i> .....	58
Tabel 4.11 <i>Cronbach Alpha</i> .....	59
Tabel 4.12 <i>R-Square</i> .....	60
Tabel 4.13 <i>Path Coefficient</i> .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	35
-----------------------------------	----