

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT DAN PARTISIPASI ANGGARAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. MEKAR JAYA MANDIRI**

SKRIPSI

Oleh

Chrisera Milleni Eliezer

NIM: 1932150034



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT DAN PARTISIPASI ANGGARAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. MEKAR JAYA MANDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi (S.Ak) Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

Chrisera Milleni Eliezer

NIM: 1932150034



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chrisera Milleni Eliezer

NIM : 1932150034

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Mekar Jaya Mandiri” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tulis tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tulis akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Juli 2023



(Chrisera Milleni Eliezer)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Partisipasi
Anggaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Mekar Jaya Mandiri

Oleh:

Nama : Chrisera Milleni Eliezer
NIM : 1932150034
Program Studi : Akuntansi
Peminatan : Akuntansi Manajemen

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi
guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Akuntansi, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 10 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Juaniva Sidarta, S.E., M.Si
(NIDN : 0326067006)

Pembimbing II

Ramot P. Simanjuntak, SE., MM
(NIDN : 0315115401)

Ketua Program Studi Akuntansi

Frangky Yosua Sitrus, S.E., M.M., Ak.
(NIDN : 0323026904)

Dekan

Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A
(NIDN : 0015096301)



PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada 10 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

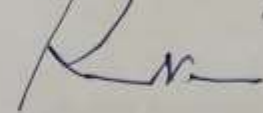
Nama : Chrisera Milleni Eliezer

NIM : 1932150034

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Mekar Jaya Mandiri” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dra. Elly Rasyid, MM., Ak	Sebagai Ketua	
2. Ramot P. Simanjuntak., SE., MM	Sebagai Anggota	
3. Dr. Juaniva Sidharta., S.E., M.Si	Sebagai Anggota	



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chrisera Milleni Eliezer
NIM : 1932150034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 - Akuntansi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management
dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada CV. Mekar Jaya Mandiri

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2023



Chrisera Milleni Eliezer

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Mekar Jaya Mandiri”.

Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai skripsi penulis, serta sebagai syarat yang harus dipenuhi guna menempuh Sidang Ujian Sarjana serta untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia (FEB UKI).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga menyadari tidak sedikit kendala dan halangan yang dihadapi penulis. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Selama belajar di program studi Akuntansi FEB UKI, penulis mendapat banyak ilmu dan pelajaran yang bermanfaat bagi kehidupan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu baik moril dan materil demi terselesaikannya skripsi ini, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Yth:

1. Kedua orang tua saya ayah serta almarhum ibunda tersayang saya yang telah mencurahkan kasih sayang, doa, semangat dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi secara tepat waktu.
2. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, SH., MH., MBA. Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.

3. Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A selaku Dekan dan Melinda Malau, SE., MM. sebagai Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.
4. Frangky Yosua Sitorus, SE., M.M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia
5. Juaniva Sidharta, SE., MSi. selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi dan staf FEB UKI yang ikut serta membantu memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini, semoga ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat didedikasikan untuk kesuksesan penulis di hari yang akan datang.
7. Mbak Ani sebagai HRD di CV. Mekar Jaya Mandiri yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian serta para pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri yang telah ikut berkontribusi dalam pengisian kuesioner saya agar penulisan skripsi ini berjalan dengan baik.
8. Keluarga besar HIMA FEB UKI periode 2020/2021 yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi.
9. Teman-teman mahasiswa Program Studi Akuntansi FEB UKI khususnya teman satu peminatan, diantaranya Reza Sevilla Sipayung, Melane Nababan, Melvina Puhut Siregar, Kristina Kogoya dan Elputri Maharani untuk setiap kenangan, kebersamaan dan pengalaman yang telah dilalui bersama-sama
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan dan mendukung saya dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 10 Juli 2023

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Ruang Lingkup Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Total Quality Management	6
1. Pengertian Total Quality Management.....	6
2. Konsep Total Quality Management	7
3. Prinsip Utama Total Quality Management	8
4. Tujuan Total Quality Management.....	9
5. Manfaat Total Quality Management.....	9
6. Karakteristik Total Quality Management.....	9
B. Partisipasi Anggaran	12
C. Kepuasan Pelanggan	13
1. Pengertian kepuasan pelanggan	13
2. Dimensi kepuasan pelanggan.....	13
D. Penelitian Terdahulu	14
E. Kerangka Pemikiran	16

F. Pengembangan Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Definisi Operasional	19
1. Kepuasan Pelanggan (Y)	19
2. Total Quality Management (X1).....	19
3. Partisipasi Anggaran (X2).....	19
B. Jenis Penelitian.....	20
C. Lokasi dan Objek Penelitian.....	21
D. Metode Pengumpulan Data	20
E. Jenis Data	21
F. Sumber data	21
G. Populasi dan Sampel.....	22
H. Identifikasi Variabel.....	22
I. Metode Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	27
B. Visi dan Misi Perusahaan	28
C. Komitmen Perusahaan.....	28
D. Layanan Perusahaan.....	29
E. Hasil Analisis Data.....	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	32
3. Uji Normalitas	34
4. Uji Autokorelasi	35
5. Uji Multikolinearitas.....	37
6. Uji Heteroskedastisitas	37
7. Uji Regresi Berganda.....	38
8. Uji Hipotesis.....	39
9. Uji Determinasi (R ²)	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan	42

B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	46
RIWAYAT HIDUP	69



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Total Quality Management	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Partisipasi Anggaran	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Total Quality Management	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Partisipasi Anggaran	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel X1 terhadap Y	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t) variabel X2 terhadap Y	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi (R^2)	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	35
Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Keterangan Riset.....	47
Lampiran 1.2 Survey Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 1.3 Data Responden Perusahaan.....	51
Lampiran 1.4 Tabulasi Data	52
Lampiran 1.5 Hasil Uji Validitas Total Quality Management	53
Lampiran 1.6 Hasil Uji Validitas Partisipasi Anggaran	54
Lampiran 1.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	55
Lampiran 1.8 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Total Quality Management	56
Lampiran 1.9 Hasil Uji Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Partisipasi Anggaran.....	57
Lampiran 1.10 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Lampiran 1.11 Hasil Uji Normalitas	59
Lampiran 1.12 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson.....	60
Lampiran 1.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Lampiran 1.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Lampiran 1.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Lampiran 1.16 Hasil Uji t (Uji Hipotesis)	64
Lampiran 1.17 Hasil Uji F (Uji Simultan)	65
Lampiran 1.18 Tabel Durbin-Watson (DW)	66
Lampiran 1.19 Tabel Uji t	67
Lampiran 1.20 Tabel Uji F	68

ABSTRAK

Sebagai perusahaan jasa yang bertujuan memberikan pelayanan pengangkutan ekspor dan impor untuk perusahaan pelanggan. Perusahaan ini bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan ini juga masih banyak mengalami masalah mengenai penyusunan anggaran dan masih adanya kekurangan fasilitas yang menyebabkan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di CV. Mekar Jaya Mandiri. Adapun tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *total quality management* dan partisipasi anggaran terhadap kepuasan pelanggan.

Metode dan jenis data dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan jenis datanya adalah data sekunder serta menggunakan metode kuesioner dalam pengumpulan data. Terdapat populasi sebanyak 50 pelanggan dari CV. Mekar Jaya Mandiri dan yang mengisi kuesioner sebanyak 32 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Dari hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah *total quality management* (TQM) dan partisipasi anggaran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 5,6% sedangkan sisanya sebesar 94,4 dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), partisipasi anggaran dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

As a service company that aims to provide export and import transportation services for customer companies. This company aims to increase customer satisfaction. This company is also still experiencing many problems regarding the preparation of the budget and there is still a lack of facilities that affect on customer satisfaction. This research was held at CV. Mekar Jaya Mandiri. The objective is to determine the effect of implementing *total quality management* and budget participation on customer satisfaction.

The method and type of data in this study is a quantitative method and the type of data is secondary data and uses a questionnaire method in data collection. There is a population of 50 customers from CV. Mekar Jaya Mandiri and 32 respondents who filled out the questionnaire. Data processing in this study uses SPSS (Statistical Package for Social Science). From the results of testing the hypothesis in this study, total quality management (TQM) and budgetary participation have an effect of customer satisfaction. The results of this research show that the magnitude of the influence of all independent variables on the dependent variable is 5.6% while the remaining 94.4 is explained by other variables outside the model.

Keywords: Total Quality Management (TQM), budget participation and customer satisfaction

