

## ABSTRAK

Kurniawan, Riski. 2020. “**Pengaruh *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Klenang Kidul Kecamatan Banyuwangor Kabupaten Probolinggo.**” Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menguji pengaruh secara simultan variabel *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Klenang Kidul Kecamatan Banyuwangor Kabupaten Probolinggo. 2) Untuk menguji pengaruh secara parsial variabel *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Klenang Kidul Kecamatan Banyuwangor Kabupaten Probolinggo. 3) Untuk menguji variabel yang berpengaruh dominan antara *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Klenang Kidul Kecamatan Banyuwangor Kabupaten Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 34 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.320 dan hasil penelitian uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji Normalitas menunjukkan data terdistribusi normal. Uji Multikolinieritas menunjukkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) tidak terdapat kolerasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kinerja (Y) dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $24.713 > 2.91$ ) (sig.  $0.000 < 0.05$ ). Uji t menunjukkan bahwa variabel *total quality management* ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja (Y) yaitu dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.745 > 2.040$ ) (sig.  $0.001 < 0.025$ ), dan variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja (Y) yaitu dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.346 > 2.040$ ) (sig.  $0.019 < 0.025$ ). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dauhan (2013), Masturi (2017) dan Ramadhani (2011).

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Kinerja.

## **ABSTRACT**

Kurniawan, Riski. 2020. **"The Effect of Total Quality Management and Organizational Culture on Employee Performance at the Puskesmas Klenang Kidul, Banyuanyar District, Probolinggo District."** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

The purpose of this study is 1) To examine the simultaneous effect of Total Quality Management variables and organizational culture on employee performance at the Klenang Kidul Health Center, Banyuanyar District, Probolinggo. 2) To test the partial effect of the Total Quality Management variable and organizational culture on employee performance at the Klenang Health Center Kidul, Banyuanyar District, Probolinggo Regency. 3) To test the variables that have the dominant influence between Total Quality Management and organizational culture on employee performance at the Puskesmas Klenang Kidul, Banyuanyar District, Probolinggo.

Researchers used descriptive with a causal associative approach and took a sample of 34 respondents, data collection methods using questionnaires and sampling techniques using random sampling. The analytical tool used was a questionnaire test consisting of validity and reliability tests, classic assumption tests, multiple regression tests, determination tests, hypothesis tests consisting of t tests, F tests and dominant tests.

The results of the validity test show all valid question items above 0.320 and the results of the reliability test show the reliable results are above 0.60. Normality test shows that data is normally distributed. Multicollinearity test shows the independent variable (X) and the dependent variable (Y) there is no correlation between the independent variables or the regression model free from multicollinearity. Heteroscedasticity test showed there was no heteroscedasticity. Autocorrelation test showed no autocorrelation. The F test shows that the independent variables simultaneously influence the performance (Y) with the value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $24.713 > 2.91$ ) (sig.  $0.000 < 0.05$ ). The t test shows that the total quality management variable (X1) partially influences the performance (Y) with  $t_{count} > t_{table}$  ( $3,745 > 2,040$ ) (sig.  $0.001 < 0.025$ ), and the organizational culture variable (X1) partially influences the performance (Y) that is with  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,346 > 2,040$ ) (sig.  $0.019 < 0.025$ ). This study supports the results of research conducted by Dauhan (2013), Masturi (2017) and Ramadhani (2011).

**Keywords: Service Quality, Facilities, Trust and Performance.**