

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA
ORGANISASI PADA PERUBAHAN PERILAKU PENERAPAN TQM
(MANAJEMEN KUALITAS TOTAL)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi



Disusun Oleh :

Tri Hastuti

13150319L

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA
ORGANISASI PADA PERUBAHAN PERILAKU PENERAPAN TQM
(MANAJEMEN KUALITAS TOTAL)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sajarna Pada Program
Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi

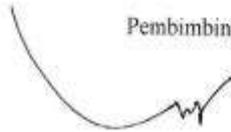
Disusun Oleh :

Tri Hastuti

13150319L

Menyetujui

Pembimbing I



Nang Among Budiadi, S.E., M. Si.

NIS. 0120050401109

Pembimbing II



Drs. Sugyarmasto, MM

NIS. 01199603141063

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH

NIS: 01201706162224

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI PADA PERUBAHAN PERILAKU PENERAPAN TQM (MANAJEMEN KUALITAS TOTAL)

Skripsi ini telah diperiksa dan dipertahankan di depan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 12 Agustus 2019

1. Didik Setyawan, SE., M.M., M.Sc.

NIS :01200807161126

2. Ariefah Yulandari, SE.,M.M

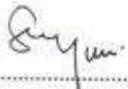
NIS :01201101102132

3. Drs. Sugiyarmasto, MM

NIS : 01199603141063

4. Nang Among Budiadi, SE, M.Si

NIS : 0120050401109


(.....)

Penguji I


(.....)

Penguji II


(.....)

Penguji III


(.....)

Penguji IV

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si

NIS : 01200504012113

Ketua Program Studi Manajemen

Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH

NIS: 01201706162224

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI PADA PERUBAHAN PERILAKU PENERAPAN TQM (MANAJEMEN KUALITAS TOTAL)”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang bertulis didalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat didalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 27 juli 2019



Tri Hastuti
Tri Hastuti

NIM 13150319L

MOTTO

Ujian karakter yang sejati bukanlah berapa banyak yang kita ketahui dalam melakukan berbagai hal, tapi bagaimana kita bersikap ketika tidak tahu harus melakukan apa.

(John Holt)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S Alam Nasyrah : 6-8)

Sesungguhnya allah tidak merubah suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada dirinya sendiri.

(Q.S Ar Ra'd : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Allah SWT yang Maha Esa yang selalu memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
2. Terimakasih untuk kedua orangtua saya, terutama mama saya yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Terimakasih untuk kakak-kakak dan adik saya yang selalu memberikan doa dan semangat selama penulisan skripsi ini.
4. Sahabat seperjuangan saya Ratna Purnamasyary dan Lia Tri Harsini yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu, berbagi semangat dan terimakasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama.
5. Teman-teman saya (Ratih, Alya, Diva, Tezza dan Fanny) yang telah memberikan saya dukungan serta bantuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater ku tercinta yang menjadi kebanggan ku Universitas Setia Budi Surakarta.
7. Teman-teman S1 manajemen angkatan 2015, semoga ilmu yang kita peroleh dapat bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi pada Perubahan Perilaku Penerapan TQM (Manajemen Kualitas Total)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Dr. Ir Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Dr. Widi Hariyanti, SE.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Setia Budi.
4. Nang Among Budiadi, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.

5. Drs. Sugiyarmasto, MM selaku pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh pihak dr. Arif Zainudin Surakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses penulisan skripsi sampai selesai.
9. Semua teman-teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta angkatan 2015.

Semoga Tuhan selalu memberikan jalan yang terbaik dan kesuksesan atas bimbingan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 27 juli 2019

Tri Hastuti

NIM 13150319L

INTISARI

Hastuti, Tri. 2019. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi pada Perubahan Perilaku Penerapan TQM (Manajemen Kualitas Total). Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Nang Among Budiadi, SE., M.Si. Pembimbing II Drs. Sugiyarmasto, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji budaya organisasi dalam memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional pada TQM (Manajemen kualitas total). Kepemimpinan transformasional yang baik akan mendorong terciptanya budaya organisasi yang baik pula sehingga akan membuat karyawan akan bekerja lebih baik sesuai target yang telah ditetapkan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada karyawan di dr. Arif Zainudin Surakarta. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *cluster sampling* dengan populasi karyawan medis maupun non medis sebanyak 80 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi bertingkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap TQM rumah sakit, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi rumah sakit, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap TQM dan budaya organisasi sebagai mediasi kepemimpinan transformasional terhadap TQM rumah sakit. Hal ini berarti budaya organisasi terbukti memediasi sebagian (partial mediation) hubungan antara kepemimpinan transformasional dan TQM.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional, TQM (Manajemen Kualitas Total).

ABSTRACT

Hastuti, Tri. 2019. Effects of Transformational Leadership and Organizational Culture on Changes in TQM Implementation Behavior (Total Quality Management). S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University Surakarta. Pembimbing I. Nang Among Budiadi, SE., M.Sc. Advisor II Drs. Sugiyarmasto, MM.

This study aims to examine organizational culture in mediating the effect of transformational leadership on TQM (Total quality management). Good transformational leadership will encourage the creation of a good organizational culture so that it will make employees will work better according to predetermined targets and improve employee performance.

Data obtained through questionnaires distributed to employees at the Dr. Arif Zainudin Surakarta. The sampling technique used is cluster sampling with a population of medical and non-medical employees as many as 80 respondents. Hypothesis testing is done using multilevel regression analysis.

The results of this study indicate that transformational leadership has a significant effect on hospital TQM, transformational leadership has a significant effect on hospital organizational culture, organizational culture has a significant effect on TQM and organizational culture as mediating transformational leadership of hospital TQM. This means that the organizational culture is proven to be a partial mediation of the relationship between transformational leadership and TQM.

Keywords: Organizational Culture, Transformational Leadership, TQM (Total Quality Management).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 TQM (Manajemen Kualitas Total).....	7
2.2 Kepemimpinan Transformasional	10
2.3 Budaya Organisasi.....	14
2.4 Model Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel.....	18
3.2.1 TQM (Manajemen Kualitas Total).....	18
3.2.2 Budaya Organisasi.....	19
3.2.3 Kepemimpinan Transformasional	19
3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	20
3.3.1 Uji Validitas	20
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	21

3.4 Sampel dan Teknik Penyampelan	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel	22
3.4.3 Teknik Penyampelan	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Analisis Data	25
3.6.1 Koefisien Determinasi	26
3.6.2 Uji Signifikansi Model Regresi	27
3.6.3 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Parsial	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Sampel	29
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.3 Statistik Deskripsi Variabel	31
4.2 Hasil Pengujian Instrumen	32
4.2.1 Uji Validitas	33
4.2.2 Uji Reliabilitas	36
4.3 Teknik Analisis Data	37
4.3.1 Uji Signifikansi Model Regresi	37
4.3.2 Uji Koefisien Regresi Parsial	40
4.3.3 Uji Nilai Beta	43
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi	46
4.3.5 Analisis Efek Mediasi	48
4.4 Hasil Penelitian	49
4.5 Pembahasan	51
4.5.1 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap TQM	51
4.5.2 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Budaya Organisasi	53
4.5.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap TQM	54
4.5.4 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dengan Mediasi Budaya Organisasi terhadap TQM	55

BAB V PENUTUP

5.2 Kesimpulan	57
5.3 Keterbatasan	58
5.4 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ukuran Sampel Berdasarkan <i>Loading Factor</i>	23
Tabel 4.1 Hasil Pendataan Kuisisioner	29
Tabel 4.2 Distribusi Sampel Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 4.3 Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Statistik Variabel	32
Tabel 4.5 KMO dan Bartlett's test	33
Tabel 4.6 Total Variance Explained.....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Nilai Beta.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Analisis Regresi Bertingkat	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	17
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	67
Lampiran 2. Uji Validitas.....	71
Lampiran 3. Uji Reliabilitas	79
Lampiran 4. Analisis Regresi Bertingkat	83
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden	87
Lampiran 6. Surat Permohonan Penelitian.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya organisasi pelayanan kesehatan yang tersedia ternyata tidak membuat masyarakat Indonesia puas dengan organisasi pelayanan kesehatan tersebut, ketidakpuasan tersebut disebabkan karena lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan, mahal biaya, kurang lengkapnya fasilitas yang tersedia dan sebagainya (Maharani, 2009). Rumah sakit dengan kualitas yang baik akan sangat tergantung pada sumber daya yang ada di rumah sakit seperti kualitas pelayanan dokter, perawat, staf, dan karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Rumah sakit yang berkualitas hendaknya dapat mengetahui apa yang diharapkan pasien-pasiennya karena pasien memiliki hak untuk menilai kualitas pelayanan yang diterimanya.

Salah satu faktor penyebab keterbatasan sumber daya manusia khususnya medis tersebut adalah implikasi dari lemahnya manajemen mutu terpadu. Permasalahan kurang terampilnya pegawai dalam mengelola pelayanan rumah sakit, masih terdapat pasien yang merasa kurang nyaman dalam pelayanannya dan hal ini berkaitan dengan masih lemahnya penerapan TQM yang belum optimal (Aditama, 2000). Pengembangan kualitas digunakan untuk memenangkan persaingan, sehingga rumah sakit perlu berfokus pada kualitas atau dengan penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM).

Penerapan pendekatan TQM ditandai oleh prinsip, praktik, dan teknik, terdapat tiga prinsip yang dimiliki oleh kebanyakan kerangka kerja kualitas sampai fokus pelanggan, peningkatan berkelanjutan, dan kerja tim. Setiap prinsip diimplementasikan melalui serangkaian praktik, dan praktik ini pada gilirannya didukung oleh serangkaian teknik yang luas (Hoanga *et al.*, 2010). Fenomena belum optimalnya penerapan TQM, merupakan tantangan berat bagi pimpinan dan karyawan di rumah sakit.

Rumah Sakit masih perlu menerapkan Manajemen Kualitas total atau (TQM) dalam rangka meningkatkan jaminan kualitas kesehatan masyarakat. Budaya dari organisasi yang berkomitmen untuk kepuasan pelanggan total melalui perbaikan terus-menerus, seperti sumber daya, material, peralatan, dan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan dimanfaatkan secara penuh (Rad, 2005). Rumah sakit yang menerapkan TQM dapat dilihat dari perilaku budaya yang sudah menerapkan ISO atau jaminan mutu yang sudah terakreditasi. Penggunaan ISO 9001 : 2000 bertujuan untuk menstandarkan kinerja proses pelayanan kesehatan agar bertaraf internasional. ISO (*International Organization for Standardization*) yang bertanggungjawab menghimpun standarisasi di dunia (Sulistijo, 2005).

Keberhasilan maupun kegagalan ISO, sebagian besar dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi karena ISO pada hakekatnya adalah program perubahan organisasi yang memerlukan transformasi budaya organisasi, proses dan keyakinan. Keterkaitan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) standar ISO terhadap budaya kualitas. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO dapat merubah

orientasi budaya suatu organisasi menuju budaya kualitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi (Semuel & Zulkarnain, 2011).

Budaya organisasi salah satu faktor penyebab varian utama dalam program implementasi TQM yang menghambat atau memungkinkan keberhasilan suatu program. Program TQM lebih berhasil jika budaya organisasi yang berlaku kompatibel dengan nilai-nilai dan asumsi dasar. Keberhasilan implementasi TQM membutuhkan perubahan signifikan dalam nilai, sikap, dan budaya organisasi, banyak organisasi melakukan upaya besar dengan membentuk budaya organisasi sebagai sarana untuk meningkatkan kebugaran organisasi (Rad, 2005).

Rumah sakit memiliki karakteristik tersendiri yang menjadi cerminan jati diri sekaligus sebagai identitas rumah sakit, sehingga budaya organisasi dikatakan sebagai salah satu faktor yang membedakan antara satu rumah sakit dengan rumah sakit yang lainnya dengan memiliki peran yang sangat kuat. Budaya organisasi membantu menyelaraskan tujuan karyawan dengan tujuan manajemen dan ini membantu meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan (Owoyemi & Ekwoaba, 2014). Peran budaya organisasi tidak terlepas dari seorang pemimpin.

Pemimpin transformasional dapat sangat mempengaruhi lingkungan tim, dan mendorong bawahan untuk bekerja mencapai tujuan bersama dengan mengubah sikap dan nilai mereka (Chen *et al.*, 2018). Berdasarkan serangkaian penelitian, Cho & Jung (2013) telah mengidentifikasi empat karakteristik kunci dari pemimpin transformasional: Pertama, pengaruh yang diidealisasikan (misalnya

menjadi model peran yang ditantang oleh pengikut untuk ditiru). Kedua, motivasi inspiratif (misalnya meningkatkan makna dan optimisme tentang misi mereka). Ketiga, stimulasi intelektual (misalnya mendorong pengikut untuk melihat masalah dari sudut yang berbeda). Keempat, pertimbangan individual (misalnya memperlakukan setiap individu secara unik dan membantu mereka mengembangkan kekuatan mereka sendiri).

Kepemimpinan dalam konteks TQM bukan tentang kekuasaan, otoritas dan kontrol, tetapi lebih kepada pemberdayaan, pengakuan, pembinaan dan pengembangan orang lain sehingga mereka dapat memuaskan pelanggan dan membangun keunggulan kompetitif yang kuat dan salah satu elemen kepemimpinan transformasional yang mungkin terutama berlaku untuk TQM adalah rangsangan intelektual (Chen *et al.*, 2018). Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI PADA PERUBAHAN PERILAKU PENERAPAN TQM (MANAJEMEN KUALITAS TOTAL)”**

1.2 Perumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan riset, yaitu masih ada keraguan empiris tentang penjas TQM. Aliran pertama, menyatakan budaya organisasi dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan transformasional (*Veiseh et al., 2014*). Aliran kedua, menyatakan TQM dipengaruhi oleh budaya organisasi (*Valmohammadi & Roshanzamir, 2015*). Sementara sejumlah penelitian lain menyatakan bahwa TQM dijelaskan oleh faktor kepemimpinan (*Cho & Jung, 2013*). Oleh karena itu, dalam upaya menjelaskan TQM, maka kedua konstruk budaya organisasi dan kepemimpinan perlu diakomodasi dalam satu model yang memprediksi TQM. Oleh karena, kepemimpinan transformasional berpengaruh pada budaya organisasi dan budaya organisasi berpengaruh pada TQM, maka konsekuensi logisnya, budaya organisasi patut diduga memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional dan TQM.

1.3 Pertanyaan :

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian, maka pertanyaan penelitian yang akan dipecahkan melalui penelitian adalah :

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap TQM?
2. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap budaya organisasi?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap TQM?
4. Apakah budaya organisasi memediasi hubungan antara kepemimpinan dan TQM?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh kepemimpinan transformasional pada TQM
2. Menguji pengaruh kepemimpinan transformasional pada budaya organisasi
3. Menguji pengaruh budaya organisasi pada TQM
4. Menguji pengaruh budaya organisasi memediasi hubungan antara kepemimpinan dan TQM

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

(1) Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memperkaya pengetahuan mengenai hubungan antara variabel kepemimpinan transformasional, budaya organisasional, dan TQM.

(2) Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini memberikan implikasi bagi manajer untuk mengembangkan TQM dalam sebuah organisasi dalam upaya membangun kinerja organisasi yang baik.