**LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : BENNI STEVEN SIMATUPANG

NPM : 15.011.00.031

POGRAM STUDI : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TOTAL QUALITY MANAJEMEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT

Disetujui pada Tanggal :

PEMBIMBING I PEMBIMBING II

Ade Parlaungan Nasution, SE,M.Si Yuniman Zebua, SE,M.M

NIDN. 1006086801 NIDN. 0117067201

**LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI**

NAMA : BENNI STEVEN SIMATUPANG

NPM : 15.011.00.031

POGRAM STUDI : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TOTAL QUALITY MANAJEMEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana

Pada Tanggal, 27 Agustus 2019

TIM PENGUJI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Penguji I (Ketua)** |  | **Tanda Tangan** |
| Nama | : Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si | |
| NIDN | : 1006086801 | ................ |
| **Penguji II (Anggota**) |  |  |
| Nama | : Yuniman Zebua, SE.MM |  |
| NIDN | : 0117067201 | ................ |
| **Penguji III (Anggota)** | | |
| Nama | : Raja Saul Marto Hendry , SE.MM | |
| NIDN | : 0108036507 | ................ |

Rantauprapat, September 2019

|  |  |
| --- | --- |
| Dekan  Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Pristiyono, SE, M.Si NIDN. 0116118301 | Ka. Program Studi Manajemen  Hayanuddin Safri, SE, M.Si NIDN. 0108066503 |

**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : BENNI STEVEN SIMATUPANG

NPM : 15.011.00.031

POGRAM STUDI : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TOTAL QUALITY MANAJEMEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, September 2019

Yang Membuat Pernyataan

Materai Rp 6.000

Benni Steven Simatupang

**ABSTRAK**

BENNI STEVEN SIMATUPANG. NPM. 1501100031. PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TOTAL QUALITY MANAJEMEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT. Skripsi.

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian terdiri dari : Untuk mengetahui *leader member exchange* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap total qualiy manajemen. Untuk mengetahui disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap total qualiy manajemen. Untuk mengetahui *leader member exchange* dan disiplin kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap total quality manajemen. Populasi penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Umum daerah Rantauprapat yang berjumlah 134 orang dengan teknik slovin. Teknik pengumpulan data primer (kuesioner). Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan software SPSS. Dari hasil penelitian diperoleh nilai thitung variabel *leader member exchange* sebesar 3.075 dengan nilai sig sebesar 0,003. Apabila nilai thitung > nilai ttabel (3.075 > 1,660) dengan signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial *leader member exchange* berpengaruh positif dan signifikan terhadap total quality manajemen. Dari hasil penelitian diperoleh nilai thitung variabel Disiplin kerja sebesar 3.645 dengan nilai sig sebesar 0,000. Apabila nilai thitung > nilai ttabel (3.645 >1.660) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Total quality manajemen. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Fhitung sebesar 8.732 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Apabila nilai Fhitung > nilai Ftabel (8.732>3.09) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Dengan kata lain bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel *leader member exchange* dan disiplin kerja berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap total quality manajemen. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,135 atau 13.5% yang berarti total quality manajemen dapat dijelaskan oleh variabel independen (*leader member exchange* dan disiplin kerja). Sedangkan sisanya 86.5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

**Kata Kunci:** *leader member exchange* dan disiplin kerja terhadap total quality manajemen

**KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi, yang penulis beri judul “PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TOTAL QUALITY MANAJEMEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT**”.**

Adapun tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhinggga kepada Kedua Orang tua yang telah banyak memberikan dukungan baik materil maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih bersemangat dalam menyelesaikan laporan ini. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan baik moral maupun berupa materil, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Labuhanbatu sekaligus Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yuniman Zebua, SE.MM selaku Dosen Pembimbing II.
4. Bapak Hayanuddin Safri, SE, M,Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Bapak/Ibu Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Universitas Labuhanbatu.
6. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
7. Kepada Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat dan para staff yang telah membantu untuk menyeesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman satu angkatan Prodi Manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga Skripsi ini berguna bagi Penulis khususnya dan pembaca pada umumnya serta semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan pahala dan karunianya kepada kita semua.

Rantauprapat, September 2019

Penulis

Benni Steven Simatupang

**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI i**

**LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI ii**

**PERNYATAAN iii**

**ABSTRAK iv**

**KATA PENGANTAR v**

**DAFTAR ISI vii**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xi**

**DAFTAR LAMPIRAN xii**

**BAB I. PENDAHULUAN 1**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Batasan Masalah 4
3. Rumusan Masalah 4
4. Tujuan Penelitian 5
5. Manfaat Penelitian 5

**BAB II. LANDASAN TEORI 6**

1. Penelitian Terdahulu 6
2. Uraian Teori 11
3. *Leader Member Exchange* 11
4. Pengertian *Leader Member Exchange* 11
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi

*Leader Member Exchange* 12

1. Manfaat Pertukaran 13
2. Indikator-indikator *Leader*

*Member Exchange* 14

1. Asa-asa Pertukaran Jabatan 15
2. Disiplin kerja 16
3. Pengertian Disiplin kerja. 16
4. Konservasi 17
5. Tujuan Disiplin Kerja. 18
6. Indikator Disiplin Kerja 19
7. Total Quality Manajemen 21
8. Pengertian Total Quality Manajemen 21
9. Unsur Utama Total Quality Manajemen 21
10. Manfaat Total Quality Manajemen 22
11. Faktor-faktor yang Menyebabkan

Kegagalan Total Quality Manajemen. 23

1. Indikator Total Quality Manajemen 25
2. Faktor Pendukung Total Quality Manajemen 25
3. Kerangka Konseptual 27
4. Hipotesis Penelitian 28

**BAB III. METODE PENELITIAN 29**

1. Lokasi dan Waktu Penelitian 29
2. Lokasi Penelitian 29
3. Waktu Penelitian 29
4. Populasi dan Sampel Penelitian 30
5. Populasi 30
6. Sampel 30
7. Defenisi Operasional Variabel 31
8. Teknik Analisis Data 32
9. Data Kuantitatif 32
10. Data Kualitatif 32
11. Teknik Pengumpulan Data 33
12. Uji Instrumen Penelitian 35
13. Uji Validitas 35
14. Uji Reliabilitas. 37
15. Uji Asumsi Klasik 39
16. Uji Normalitas 39
17. Uji Multikolinieritas 40
18. Uji Heteroskedastisitas 40
19. Uji Hipotesis 41
20. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) 41
21. Uji Sigifikansi Simultan (Uji F) 42
22. Analisi Linier Berganda. 42
23. Koefesien Determinasi (*R2*) 43

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 44**

1. Hasil Penelitian 44
2. Sejarah Singkat (Visi, Misi, Struktur

Organisasi) 44

1. Motto,Visi dan Misi Rumah

Sakit Umum Rantauprapat……………………. 48

1. Struktur Organisasi Rumah

Sakit Umum Rantauprapat 48

1. Kuesoner Responden. 50
2. Deskripsi Karakteristik Responden………………. 54
3. Hasil Deskriptif Responden 54
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik 58
5. Uji Normalitas 58
6. Uji Multikolinieritas 60
7. Uji Heteroskedastisitas 61
8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 63
9. Hasil Uji Parsial (Uji t) 65
10. Hasil Uji Simultan (Uji F) 66
11. Koefesien Determinasi (*R2*) 67
12. Pembahasan 68
13. Pengaruh *Leader Member Exchange*

Terhadap Total Quality Manajemen 68

1. Pengaruh Disipli Kerja terhadap

Total Quality Manajemen 69

1. Pengaruh *Leader Member Exchange* dan Disiplin

Kerja terhadap Total Quality Manajemen 70

**BAB V. PENUTUP 71**

1. Kesimpulan 71
2. Saran 72
3. Keterbatasan. 72

**DAFTAR PUSTAKA 73**

**LAMPIRAN KUESIONER** 75

**LAMPIRAN TABULASI PENELITIAN 83**

**LAMPIRAN HASIL PENGOLAHAN DATA 95**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 29

Tabel 3.2 Deskripsi Operasional Variabel 31

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas 36

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabelitas 38

Tabel 4.1 Jumlah Kuesoner 50

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 52

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Umur 53

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama berkerja. 54

Tabel 4.6 Distribusi Responden Variabel *Leader*

*Member Exchange* 54

Tabel 4.7 Distribusi Responden Variabel Disiplin Kerja 55

Tabel 4.8 Distribusi Responden Variabel Total Quality

Manajemen 56

Tabel 4.9 Distribusi Responden Deskriptif Statistics 57

Tabel 4.10 One Sample Kolmogorov Smirnov 60

Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas 60

Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas 62

Tabel 4.13 Hasil Regresi Linier Berganda 63

Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t) 65

Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F) 66

Tabel 4.16 Koefesien Determinasi 67

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 27

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum

Daerah Rantauprapat 49

Gambar 4.2 Normal P-Plot Uji Normalitas 59

Gambar 4.3 Grafik Heteroskedastisitas 61

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisioner 75

Lampiran 2. Tabulasi Penelitian 82

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data 91