

No. Daftar FPEB 285/UN40.A7/PT.07/2024

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. DWIHARTA LOGISTINDO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan
pada program studi pendidikan manajemen perkantoran, Fakultas Pendidikan ekonomi dan
bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

Andi Nabila Haura Juwita

NIM: 2010142

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN 2024**

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. DWIHARTA LOGISTINDO**

Oleh
Andi Nabila Haura Juwita

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Andi Nabila Haura Juwita 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANDI NABILA HAURA JUWITA

2010142

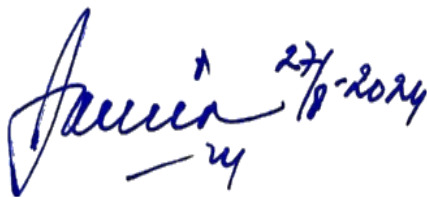
PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. DWIHARTA LOGISTINDO

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing skripsi:

Bandung, 07 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, SE., M.Pd.
NIPT. 920231119530912201



Dr. Rasto, M.Pd.
NIP. 197207112001121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si
NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Senin, 19 Agustus 2024

Waktu : 08.00 - Selesai

Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

Susunan Panitia:

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.

NIP. 1961102219860310002

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.

NIPT. 920231119530912201

2. Dr. Rasto, M.Pd.

NIP. 197207112001121001

Penguji : 1. Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M. Si.

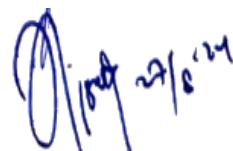
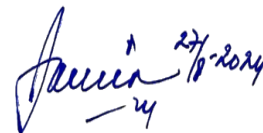
NIP. 196004121986031002

2. Abi Sofyan Febrianto, S. E., M.M.

NIP. 920200419950215101

3. Riske Faldesiani, S.E., M.M

NIP.920200419881125201



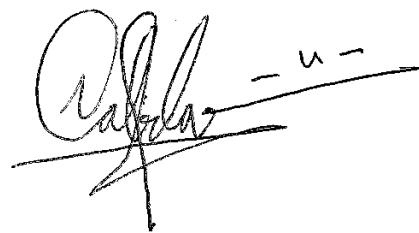
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah dijadikan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, Serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 07 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andi Nabila Haura Juwita', with a horizontal line drawn through it. To the right of the signature, there is a small handwritten mark that looks like '- u -'.

Andi Nabila Haura Juwita
NIM. 2010142

KATA PENGANTAR

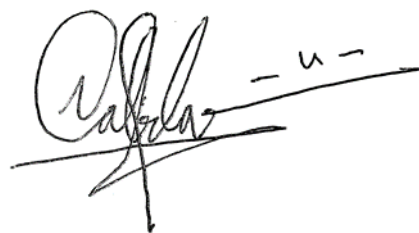
Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur atas ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat, nikmat dan hidayah-NYA penulis diberikan kesehatan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan". Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta Keluarga, sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Tujuan pembuatan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi ini membahas mengenai gambaran tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, budaya organisasi serta memverifikasi pengaruh keduanya terhadap kinerja karyawan di PT. Dwiarta Logistindo.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun bahasa karena keterbatasan yang peneliti miliki. Maka dari itu peneliti akan sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kedepannya peneliti mampu melakukan penelitian lebih baik lagi.

Bandung, 06 Agustus 2024

Peneliti



Andi Nabila Haura Juwita
2010142

UCAPAN TERIMAKASIH

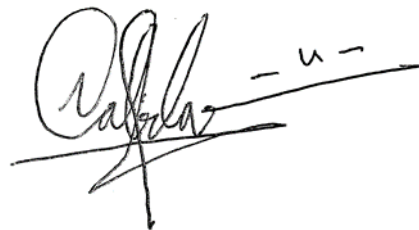
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan rampung tanpa adanya dukungan, bimbingan dan bantuan doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, beserta keluarga besar civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi jenjang sarjana di kampus Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, beserta keluarga besar civitas akademika Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi jenjang sarjana di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, beserta keluarga besar civitas akademika Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi jenjang sarjana di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.
4. Ibu Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, SE., M.Pd. dan Bapak Dr. Rasto, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi penulis
5. Bapak Bagus Hargono selaku Manajer HRD PT. Dwiharta Logistindo yang telah mengizinkan dan memberikan data pendukung untuk keperluan penelitian skripsi
6. Bapak Amir dan Alm. Ibu Noor Aida Likur yang telah melahirkan dan membesarkan penulis. Terima kasih untuk tidak pernah lelah mendoakan, memberikan motivasi, memberikan dukungan materi dan non materi mulai dari awal kegiatan perkuliahan sampai dengan tahap penyusunan dan penyelesaian skripsi

7. Adik kandung penulis Andi Calista Putri Azalia yang telah mendukung dan menjadi tempat bercerita suka duka selama penulisan skripsi ini
8. Keluarga penulis yaitu Bude Farida Harti, Tante Cynthia Rheny Permata Sari, dan Om Opa Nursopa yang selalu mendukung materi dan non materi serta memberikan motivasi dari awal kegiatan perkuliahan sampai kegiatan perkuliahan berakhir.
9. Selanjutnya kepada sahabat peneliti diantaranya Gloria Mandagi, Aulia Fitri, Alike Yasmin, dan Brilliant Firzi beserta rekan mahasiswa lain yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan menjadi bagian dari perjalanan peneliti dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir.

Semua doa, dukungan dan bantuan yang peneliti dapatkan tentunya sangat berarti. Semoga semua kebaikan tersebut dapat menjadi amal baik yang dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Amiin Ya Rabbal Alamin.

Bandung, 06 Agustus 2024
Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andi Nabila Haura Juwita', with a horizontal line underneath and a small flourish to the right.

Andi Nabila Haura Juwita
2010142

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS...7	
2.1. Kajian Pustaka	7
2.1.1. Sistem Manajemen Mutu	7
2.1.2. Budaya Organisasi.....	14
2.1.3. Kinerja Karyawan	16
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37
2.4. Hipotesis Penelitian	40

BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	41
3.1. Objek Penelitian.....	41
3.2. Desain Penelitian	41
3.3. Metode Penelitian	41
3.4. Operasional Variabel Penelitian	41
3.4.1. Operasional Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu.....	42
3.4.2. Operasional Variabel Budaya Organisasi	45
3.4.3. Operasional Variabel Kinerja Karyawan	46
3.5. Populasi Penelitian.....	48
3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	48
3.6.1. Kuesioner	48
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian	49
3.7.1. Pengujian Validitas Instrumen	49
3.7.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen	50
3.8. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian	51
3.8.1. Uji Validitas	51
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	53
3.9. Persyaratan Analisis Data	53
3.9.1. Uji Normalitas	53
3.9.2. Uji Linearitas.....	54
3.9.3. Uji Heteroskedastisitas.....	54
3.9.4. Uji Multikolinearitas	54
3.10. Konversi Data	54
3.11. Teknik Analisis Data.....	55
3.11.1. Tehnik Analisis Data Deskriptif.....	56

3.11.2. Tehnik Analisis Data Inferensial.....	57
3.12. Tahapan Pengujian Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Hasil Penelitian	62
4.1.1. Profil Umum PT. Dwiharta Logistindo.....	62
4.1.2. Visi, Misi, dan Motto PT. Dwiharta Logistindo	62
4.1.3. Gambaran Umum Karakteristik Responden	63
4.1.4. Mendeskripsikan Variabel Bebas.....	65
4.1.5. Mendeskripsikan Variabel Terikat.....	74
4.1.6. Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	80
4.1.7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4.1.8. Mendeskripsikan Hasil Pengujian Hipotesis.....	88
4.2. Pembahasan.....	91
4.2.1. Membahas Deskripsi Variabel Bebas	91
4.2.2. Membahas Deskripsi Variabel Terikat.....	93
4.2.3. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Dwiarta Logistindo.....	2
Gambar 2.1 Siklus PDCA	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2.3 Hubungan Kausalitas Variabel	40
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	63
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Gambar 4.4 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	66
Gambar 4.5 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Organisasi.....	71
Gambar 4.6 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	74
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Implementasi SMM ISO 9001:2015.....	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Budaya Organisasi.....	45
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan.....	46
Tabel 3.4 Ukuran Angket Pada Setiap Variabel	49
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel SMM ISO 9001:2015	51
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi.....	52
Tabel 3.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	52
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 3.9 Kriteria Penafsiran Alternatif Jawaban	57
Tabel 4.1 Kriteria Penafsiran Variabel Penelitian	65
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Konteks Organisasi	66
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepemimpinan.....	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Perencanaan	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Dukungan.....	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Operasional	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Evaluasi Kinerja.....	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Peningkatan.....	69
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	70
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Fokus Pada Inovasi Dan Kemauan Mengambil Risiko.....	71
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Berorientasi Pada Hasil...	72
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Berorientasi Pada Kepentingan Karyawan	72
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap indikator berorientasi detail pada tugas	73
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Organisasi.....	73
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketelitian Dalam Bekerja	75
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kerapihan Pekerjaan	75

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Efektif Dalam Bekerja	75
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keahlian	76
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Hubungan Kerja.....	76
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kreativitas	77
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kekompakan	77
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepedulian	78
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Adaptasi	78
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemampuan	78
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keaktifan.....	79
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	79
Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.28 Hasil Uji Linearitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan.....	82
Tabel 4.29 Hasil Uji Linearitas Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan .	83
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4.31 Analisis Regresi Linear Berganda	85
Tabel 4.32 Koefisien Korelasi Variabel Implementasi SMM ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan.....	86
Tabel 4.33 Koefisien Korelasi Variabel Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	86
Tabel 4.34 Koefisien Determinasi Variabel Implementasi SMM ISO 9001:2015 dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	87
Tabel 4.35 Sumbangan Efektif Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	87
Tabel 4.36 Sumbangan Relatif Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	88
Tabel 4.37 Hasil Uji Hipotesis Implementasi SMM ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan	89
Tabel 4.38 Hasil Uji Hipotesis Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan..	90
Tabel 4.39 Hasil Uji Hipotesis Implementasi SMM ISO 9001:2015 dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	91

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Pra Penelitian	104
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 3. Instrumen Penelitian	107
Lampiran 4. Data Kuesioner Uji Instrumen.....	113
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Instrumen	114
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	116
Lampiran 7. Data Kuesioner Hasil Penelitian.....	117
Lampiran 8. Hasil Konversi MSI.....	118
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas	121
Lampiran 10. Hasil Uji Linearitas.....	122
Lampiran 11. Hasil Uji Multikolinearitas	123
Lampiran 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	124
Lampiran 13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	125
Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup.....	126

ABSTRAK

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah menurunnya kinerja karyawan di PT. Dwiarta Logistindo. Penelitian ini meliputi tiga variabel, yaitu implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, budaya organisasi, dan kinerja karyawan. Penulis menggunakan teori perilaku organisasi dari Robbins & Judge sebagai *Grand Theory*. Teori ini menjelaskan tentang apa yang dilakukan individu dalam organisasi, serta bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kinerja kelompok dan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah penurunan kinerja pegawai melalui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan budaya organisasi. Metode yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dengan angket sebagai instrumen pengumpulan data. Responden berjumlah 40 orang. Penulis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa: sistem manajemen mutu, budaya organisasi, dan kinerja karyawan, semuanya berada pada kategori cukup. Berdasarkan uji inferensial diperoleh hasil bahwa: 1) Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Implementasi sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The problem studied in this research is the decline in employee performance at PT Dwiharta Logistindo. This study includes three variables, namely the implementation of ISO 9001: 2015 quality management system, organizational culture, and employee performance. The author uses Robbins & Judge's theory of organizational behavior as the Grand Theory. This theory explains what individuals do in organizations, as well as how their behavior affects group and organizational performance. This study aims to solve the problem of decreased employee performance through the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system and organizational culture. The method used is descriptive verification, with a questionnaire as a data collection instrument. Respondents totaled 40 people. The author uses descriptive and inferential analysis techniques. Based on the results of descriptive analysis obtained the results that: quality management system, organizational culture, and employee performance, all are in the sufficient category. Based on the inferential test, the results showed that: 1) Implementation of quality management system ISO 9001:2015 has a significant positive effect on employee performance, 2) Organizational culture has a significant positive effect on employee performance, 3) Implementation of ISO 9001: 2015 quality management system and organizational culture simultaneously has a significant positive effect on employee performance.

Keywords: *Organizational Culture, Implementation of quality management system, ISO 9001:2015, Employee Performance*

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Alodia, J. (2018). Analisis Penerapan Budaya Organisasi dan Sistem Kompensasi pada PT. Innan. *Agora*, 6(1).
- Amanah, D. (2011). *Pengantar Manajemen*. Medan: Unimed.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berata, I. K. O. (2014). *Panduan Praktis HRD & GA (Empat)*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Bukit, B., Malusa, Tasma, Rahmat, & Abdul. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ZHR Publishing.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management*. England: Pearson Education Limited, Inc.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Tangerang Selatan: Lembaga Wana Aksara.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1).
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (12 ed.)*. Essex: Pearson Education Limited, Inc.
- Gravetter, F. J., & Forzano, L. -a. B. (2019). *Research Methods for the Behavioral Science (6 ed.)*. Boston: Cengage Learning.
- Hardjana, A. M. (2013). *Komunikasi Interpersonal dan Intrapersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasibuan, Malayu S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hessel, N. S. T. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Hutahean, W. S. (2021). *Filsafat dan Teori Kepemimpinan*. Malang: Ahlimedia Press.
- Jufrizen, & Rahmadhani, K. N. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara*, 3(1), 66–79.
- Kadir. (2018). *Statistika Terapan: Konsep, Contoh, dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (3 ed., Vol. 4). Depok: Rajawali Pers.
- Kuswati, Y. (2020). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute Journal*, 3(1), 296–302.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor*. Yogyakarta: UPP STIM.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 1). Jakarta : Salemba Empat.
- Muizu, W. O. Z., & Sari, D. (2019). Improving Employee Performance Through Organizational Culture, Leadership, and Work Motivation: Survey on Banking Organizations in Sotheast Sulawesi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Diambil dari <https://doi.org/10.24198/jbm.v20il.266>
- Nadeak, B. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan Era Industri 4.0*. Jakarta: UKI Press.
- Purwanto, A., Sulistiyadi, A., Primahendra, R., Kotamena, F., Prameswari, M., & Ong, F. (2020). Does Quality, Safety, Environment and Food Safety Management System Influence Business Performance? Answer From Indonesia Packaging Industries. *International Journal of Control and Automation*, 13(1), 22–35.
- Ramadhany, F. F., & Supriono, S. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran. *Jurnal Administrasi 1 Universitas Brawijaya*, 53(1), 31–38.
- Ristanti, A. J. (2016). Pengaruh Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pertamina Persero RU IV Cilacap. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 5(1), 53–64.
- Robbins, P. S. (2016). *Organizational Behaviour* (15 ed.). Amerika Serikat: Prentice Hall.

- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour* (16 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi (Kesepuluh)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Saryanto, Ningsih, A., Rudiyanto, M., Nasution, F., & Nurhikmah. (2021). *Pengantar Manajemen (Teori dan Konsep)*. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(2).
- Sinaga, T. S., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 15–22.
- Sontani, U. T., & Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (29 ed.). Bandung: CV. ALFABETA.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta : Deepublish.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi* (5 ed.). Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10 ed.). Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Taufiqurokhan. (2008). *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*. Jakarta: Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Tobari, H. (2015). *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintahan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Uha, I. K. (2017). *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja* (3 ed.). Jakarta: Kencana.
- Umama, H. A. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(2), 69–83. Diambil dari <http://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/SM/article/view/307>
- Usman. (2023). Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Klausul Tujuh tentang Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 4(2), 193–200.
- Utami, D. S. (2021). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Budaya Organisasi dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Di

Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Wirawan. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Witara, K. (2018). *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak.