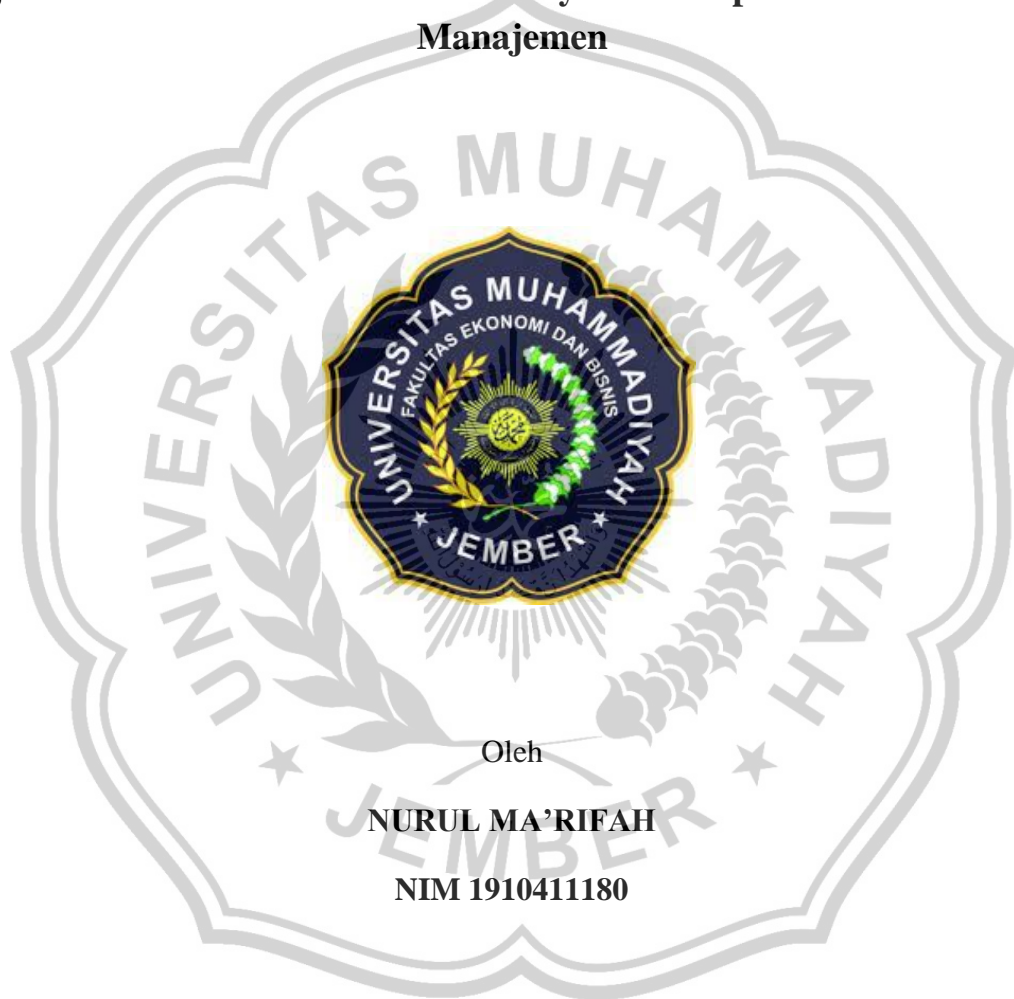


**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL PADA INDUSTRI PUTRA BALI RATTAN  
FURNITURE DI KECAMATAN MAYANG KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



Oleh

**NURUL MA'RIFAH**

**NIM 1910411180**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Ma'rifah

NIM : 1910411180

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam skripsi saya yang berjudul “Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional pada Industri Putra Bali Rattan Furniture di Kecamatan Mayang Kabupaten Jember” merupakan gagasan dan hasil karya saya sendiri dengan arahan komisi pembimbing, dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun pada perguruan tinggi manapun, serta bukan karya jiplakan dan saya bertanggung jawab atas keaslian kebenaran isi dari karya penelitian dengan sikap ilmiah.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Jember, 07 Desember 2023



Nurul Ma'rifah

NIM. 1910411180

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL PADA INDUSTRI PUTRA BALI RATTAN  
FURNITURE DI KECAMATAN MAYANG KABUPATEN JEMBER**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Retno Endah Supeni, MM.

Dosen Pembimbing 2 : Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA INDUSTRI PUTRA BALI RATTAN FURNITURE DI KECAMATAN MAYANG KABUPATEN JEMBER*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 07 Desember 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M. MT.

NPK 1967101611609773

Anggota 1,



Dr. Retno Endah Supeni, MM.

NPK: 1967052219510256

Anggota 2,



Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM.

NPK: 1984060411703794

Mengesahkan

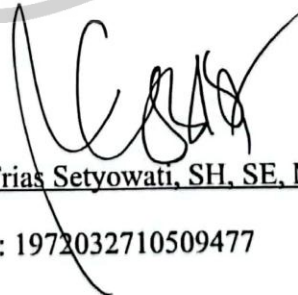
Dekan



Maheni Kusari, SE., MM.

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM.

NPK: 1972032710509477

## MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

– Ali bin Abi Thalib

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.”

– Imam Syafi’i

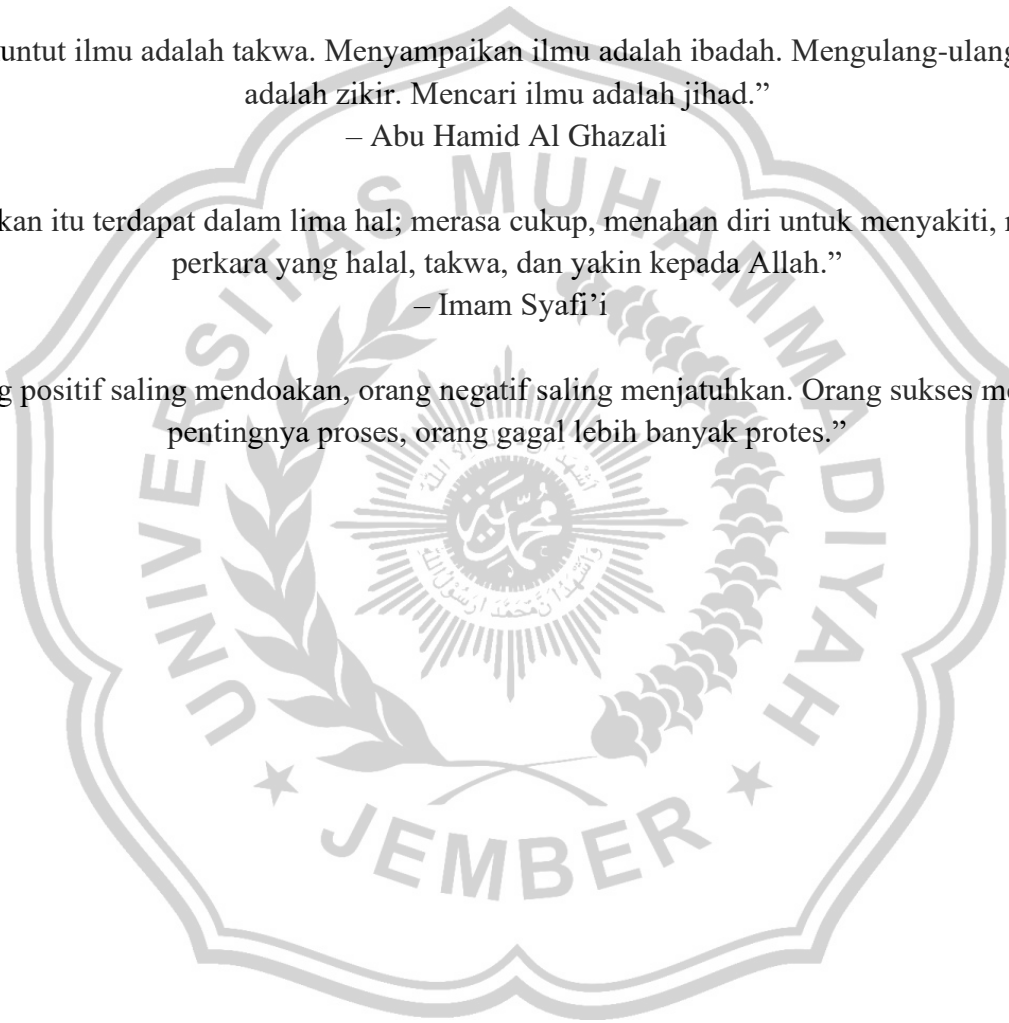
“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”

– Abu Hamid Al Ghazali

“Kebaikan itu terdapat dalam lima hal; merasa cukup, menahan diri untuk menyakiti, mencari perkara yang halal, takwa, dan yakin kepada Allah.”

– Imam Syafi’i

“Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes.”





## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai jadwal yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua Orangtua dan Suami saya Bapak Sukri Jamal, Ibu Siti Kholifatul Jannah, dan Muhammad Jefri yang mencintai, menyayangi saya tanpa batas dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah serta menjadi motivasi luar biasa kepada saya dalam menuntut ilmu dan menyelesaikan skripsi ini
2. Kakak dan adik tercinta saya Siti Nur Imamah dan Ilham Abid Abqori yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan hingga pada akhirnya saya bisa menyelesaikan studi di perguruan tinggi ini.
3. Diri saya sendiri Nurul Ma'rifah yang telah berjuang sejauh ini dengan melawan rasa malas, lelah dan *mood* yang tidak menentu selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
4. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M. MT. selaku ketua penguji yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya hingga selesai.
5. Ibu Dr. Retno Endah Supeni, MM. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, memberikan banyak ilmu dan pengetahuan, serta mempermudah dalam proses skripsi saya hingga selesai.
6. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu membantu, membimbing, memberikan banyak ilmu dan pengetahuan, serta mempermudah dalam proses skripsi saya hingga selesai.
7. Pemilik dan seluruh staf dan pegawai Putra Bali Rattan Furniture yang telah mengizinkan dan membantu selama melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat saya, Putri Nila Sari, Vindy Devita Putri, Carissa Nur Aulia Kamalia, dan Selviana Putri Andini yang telah membantu, memberi semangat, dan mengingatkan dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Rekan-rekan angkatan 2019 Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membantu, memberi semangat dan doanya.
10. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan di masa mendatang. Mudah-mudahan segala bentuk pertolongan yang diberikan kepada penulis mendapatkan basalan yang terbaik dari Allah SWT, dan semoga hasil penelitian dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dengan harapan dapat disempurnakan oleh peneliti-peneliti yang lainnya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur puji syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Operasional pada Industri Putra Bali Rattan Furniture di Kecamatan Mayang Kabupaten Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M. MT. selaku ketua penguji yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
5. Ibu Dr. Retno Endah Supeni, MM. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
6. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
7. Pemilik dan seluruh staf dan pegawai Putra Bali Rattan Furniture yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi.
8. Semua rekan-rekan angkatan 2019 yang telah membantu, memberi semangat, dan doanya.
9. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak dalam penulisan skripsi.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak hal yang kurang. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk hal yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, 07 Desember 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Operasi.....	6
2.1.2 Kualitas.....	8
2.1.3 Total Quality Management (TQM) .....	9
2.1.4 Kinerja .....	15
2.1.5 <i>Operational Performance</i> (Kinerja Operasional).....	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	33
2.4 Hipotesis.....	33
2.5.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Operasional.....	33



2.5.2	Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Operasional .....	34
2.5.3	Pengaruh Peningkatan Mutu Berkelanjutan terhadap Kinerja Operasional .....	34
2.5.4	Pengaruh Manajemen Berdasarkan Fakta terhadap Kinerja Operasional .....	35
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>		<b>36</b>
3.1	Identifikasi Variabel.....	36
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	36
3.2.1	(TQM) Kepuasan Pelanggan (X1).....	36
3.2.2	(TQM) Pemberdayaan Karyawan (X2) .....	37
3.2.3	(TQM) Peningkatan Mutu Berkelanjutan (X3) .....	37
3.2.4	(TQM) Manajemen Berdasarkan Fakta (X4) .....	37
3.2.5	Kinerja operasional (Y) .....	38
3.3	Desain Penelitian.....	38
3.4	Jenis Sumber Data .....	39
3.5	Populasi .....	39
3.6	Sampel.....	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.8	Teknik Analisis Data .....	40
3.8.1	Uji Instrumen.....	40
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	40
3.8.3	Uji Regresi Linear Berganda .....	42
3.8.4	Uji Hipotesis.....	42
3.8.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.1.1	Sejarah Industri Putra Bali Rattan Furniture .....	44
4.1.2	Visi Misi Industri Putra Bali Rattan Furniture .....	44
4.1.2.1	Visi Putra Bali Rattan .....	44
4.1.2.2	Misi Putra Bali Rattan .....	44
4.2	Aspek Personalia.....	45
4.2.1	Jumlah Tenaga Kerja .....	45
4.2.2	Struktur Organisasi .....	45
4.2.3	Jam Kerja.....	46
4.2.4	Sistem Upah.....	46
4.3	Aspek Produksi .....	46

4.3.1	Bahan Baku .....	46
4.3.2	Peralatan Produksi .....	46
4.3.3	Proses Produksi .....	47
4.3.4	Jenis Produksi .....	47
4.4	Aspek Pemasaran .....	48
4.4.1	Daerah Pemasaran .....	48
4.4.2	Saluran Distribusi .....	48
4.4.3	Strategi Pemasaran .....	48
4.5	Hasil Penelitian .....	50
4.5.1	Analisis Deskriptif Responden .....	50
4.5.1.1	Usia Responden .....	50
4.5.1.2	Jenis Kelamin .....	51
4.5.1.3	Lama Masa Kerja .....	51
4.5.1.4	Pendidikan Terakhir .....	52
4.5.2	Hasil Statistik Deskriptif .....	52
4.5.2.1	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (X1) .....	53
4.5.2.2	Statistik Deskriptif Pemberdayaan Karyawan (X2) .....	53
4.5.2.3	Statistik Deskriptif Peningkatan Mutu Berkelanjutan (X3) .....	54
4.5.2.4	Statistik Deskriptif Manajemen Berdasarkan Fakta (X4) .....	54
4.5.2.5	Statistik Deskriptif Kinerja Operasional (Y) .....	55
4.5.3	Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.5.3.1	Uji Validitas .....	55
4.5.3.2	Uji Reliabilitas .....	56
4.5.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
4.5.4.1	Hasil Uji Normalitas Data .....	57
4.5.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
4.5.4.3	Hasil Uji Autokorelasi (Durbin-Watson) .....	58
4.5.4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.5.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	60
4.5.6	Hasil Uji Hipotesis .....	61
4.5.6.1	Hasil Uji T .....	61
4.5.7	Uji Koefisien Determinasi .....	62
4.6	Pembahasan Penelitian .....	62
4.6.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Operasional .....	62

4.8.2	Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Operasional .....	64
4.8.3	Pengaruh Peningkatan Mutu Berkelanjutan terhadap Kinerja Operasional .....	65
4.8.4	Pengaruh Manajemen Berdasarkan Fakta terhadap Kinerja Operasional .....	66
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Tedahulu.....	20
4.1	Usia Responden.....	48
4.2	Jenis Kelamin Responden .....	49
4.3	Masa Kerja Responden .....	49
4.4	Pendidikan Terakhir Responden .....	50
4.5	Pembagian Kategori berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	50
4.6	Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	51
4.7	Uji Statistik Deskriptif Pemberdayaan Karyawan .....	51
4.8	Uji Statistik Deskriptif Peningkatan Mutu Berkelanjutan .....	52
4.9	Uji Statistik Deskriptif Manajemen Berdasarkan Fakta.....	52
4.10	Uji Statistik Deskriptif Kinerja Operasional.....	53
4.11	Uji Validitas .....	54
4.12	Uji Reliabilitas .....	55
4.13	Uji Normalitas.....	55
4.14	Uji Multikolinieritas.....	56
4.15	Uji Autokorelasi.....	57
4.16	Uji Regresi Linear Berganda.....	58
4.17	Uji t .....	59
4.18	Uji Koefisien Determinasi .....	60

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Penjualan Industri Putra Bali Rattan Furniture .....	3
2.9 Kerangka Konseptual Pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional.....	31
4.1 Struktur Organisasi Putra Bali Rattan Furniture.....	43
4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	74
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	75
Lampiran 4 Profil Responden.....	78
Lampiran 5 Deskripsi Variabel .....	79
Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen.....	82
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	89
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	91
Lampiran 9 Hasil Uji Statistik Klasik.....	92

