

**PENGARUH TOTAL *QUALITY* MANAJEMEN (TQM) TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PADA DIRA *CAFE AND POOL GROUP***

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh:
ANGGITA PUTRI PARAMESTI
19.1041.1184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Anggita Putri Paramesti
NIM : 1910411184
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA DIRA CAFE AND POOL GROUP**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 07 Juli 2024

Yang menyatakan,



Anggita Putri Paramesti
19.1041.1184

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL *QUALITY* MANAJEMEN (TQM) TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PADA DIRA *CAFE AND POOL GROUP*



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Septy Holisah Umami, SE., MM.




PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA DIRA CAFE AND POOL GROUP**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 13 Juli 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim penguji,


Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.
NPK. 1979120811503633

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE., MM.
NPK. 1979052510709622

Anggota 2,



Septy Holisah Umami, SE., MM.
NIP. 19950922122091029

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Jurusan,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat berfikir, kesehatan dan kebahagiaannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Mamaku tercinta dan tersayang Yuliana, terima kasih sudah mensupport anakmu sejauh ini, terimakasih sudah berjuang, sehingga bisa sejauh ini, banyak terimakasih yang ingin saya ucapkan kepada mama, mungkin terima kasih saya tidak cukup membalas perjuangan mu kepada saya hingga saat ini, semoga mama tetap sehat, kuat dan semangat untuk anak-anakmu ini.
2. Adik tercinta dan tersayang Syaffana Putri Mikhayla, terus memberikan saya semangat dan mendoakan saya untuk menjadi pribadi yang sukses di masa depan yang bisa membahagiakan keluarga.
3. Untuk saya sendiri Anggita Putri Paramesti, terima kasih untuk diri ini yang sudah berjuang sejauh ini untuk mengejar cita-cita dan harapan, semoga selalu semangat dan kuat dalam menebar kebaikan dan kebermanfaatn.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Jember
5. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan.



MOTTO

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

(Anggita Putri Paramesti)

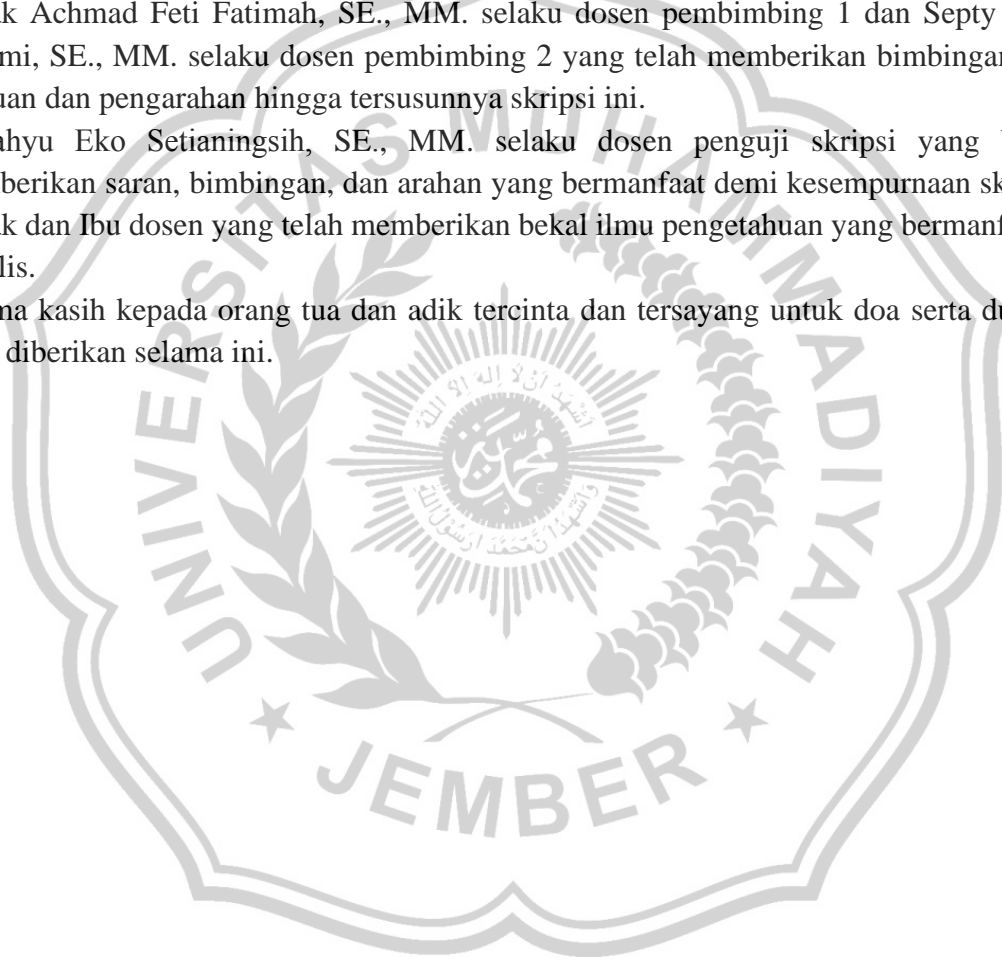


KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Feti Fatimah, SE., MM. selaku dosen pembimbing 1 dan Septy Holisah Umami, SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunya skripsi ini.
4. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM. selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Terima kasih kepada orang tua dan adik tercinta dan tersayang untuk doa serta dukungan yang diberikan selama ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka Pemikiran	13
2.4 Hipotesis Penelitian	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1 Identifikasi Variabel	17
3.2 Definisi Operasional Variabel	17
3.3 Desain Penelitian	19
3.4 Jenis Data	19
3.5 Populas	20
3.6 Sampel	20
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.8 Teknik Pengumpulan Data	20
3.9 Teknik Analisis Data	21
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.2 Statistk Deskriptif Responden	26
4.3 Analisis Data	43
4.4 Pembahasan	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepada Karyawan Dira <i>Cafe and Pool Group</i>	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Rincian Karyawan Dira <i>Cafe and Pool Group</i>	20
Tabel 4.1 Data Responden Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Data Responden Usia	27
Tabel 4.3 Data Pendidikan Terakhir.....	28
Tabel 4.4 Data Unit Kerja.....	28
Tabel 4.5 Data Status Pegawai	29
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Memiliki Suatu Rencana Operasional Jangka Panjang Yang Menggambarkan Sasaran Kualitas (X1.1)	29
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Menyusun Rencana-Rencana Kualitas Yang Mempengaruhi Semua Departemen (X1.2).....	30
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Melakukan Perubahan Budaya Untuk Menuju Ke Arah Yang Lebih Baik (X1.3).....	31
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Telah Menunjukkan Perbaikan Kualitas Terus-Menerus Selama 2 Tahun Terakhir (X1.4).....	31
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Selalu Mendemonstrasikan Rencana Jangka Panjang Pada Karyawan (X1.5)	32
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Memberikan Pembelajaran Sebagai Kunci Untuk Menjamin Kelangsungan Hidup Usaha (X2.1).....	33
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Mengelola Program Pelatihan Dan Pengembangan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Kualitas (X2.2)	33
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Memberikan Pelatihan Dan Pengembangan Ketrampilan Secara Teratur (X2.3)	34
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Melatih Ketrampilan Untuk Menyelesaikan Masalah (X2.4).....	35
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Memberikan Pendidikan Dan Pelatihan Terus Menerus Dilakukan Dalam Skala Periode Tertentu (X2.5)	35
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Secara Bersama-Sama Memajukan Perusahaan (X3.1)	36
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Selalu Mematuhi Peraturan Yang Ada Dalam Perusahaan (X3.2).....	37
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Selalu Mengarahkan Untuk Menjaga Kesatuan Tujuan (X3.3)	37
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Selalu Berusaha Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan (X4.1).....	38

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Meyakini Bahwa Peningkatan Kualitas Merupakan Tanggung Jawab Bersama (X4.2)	39
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Selalu Menetapkan Target Perbaikan Berkelanjutan Pada Standar Tertentu (X4.3)	39
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Selalu Berkomunikasi Dengan Pemasok Untuk Meningkatkan Kualitas Produk (X4.4)	40
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Menganalisis Hasil Pekerjaan Dan Mencari Cara Untuk Mengerjakan Pekerjaan Dengan Lebih Baik (X4.5).....	41
Tabel 2.24 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Konsisten Dalam Memberikan Mutu Layanan Secara Terus Menerus (Y.1)	41
Tabel 2.25 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Dalam Melayani Konsumen Sehingga Efektif Dalam Bekerja (Y.2)	42
Tabel 2.26 Tanggapan Responden Tentang Dira <i>Cafe and Pool Group</i> Dalam Memberikan Pelayanan Yang Efisien Waktu (Y.3)	43
Tabel 4.27 Data Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.28 Data Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.29 Data Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.30 Data Hasil Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.31 Data Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.32 Data Hasil Uji Linier Berganda.....	48
Tabel 4.33 Data Hasil Uji t.....	49
Tabel 4.34 Data Hasil Koefisien Diterminasi (R ²)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Dira <i>cafe and pool Group</i> 2019 -2023	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	14
Gambar 4.1 Logo Dira <i>Café and Pool Group</i>	25
Gambar 4.2 Struktur Dira <i>cafe and pool Group</i>	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner	61
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	66
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	73
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas	77
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	78
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	79
Lampiran 8 Tabel R	80
Lampiran 9 Tabel T	84
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian	86
Lampiran 11 Surat Izin Dari Dira	87
Lampiran 12 Bukti Penyebaran Kuesioner	88

