

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN JASA LOGISITIK**

(Studi kasus Kantor Pos Besar JL PB Sudirman Jember)

SKRIPSI

**Diajukan untuk salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh : SHEFIONA ZAHRA ARTAMEFIA

2010411122

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

2024

HALAMAN SAMPUL

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN JASA LOGISTIK**

(Studi kasus Kantor Pos Besar JL PB Sudirman Jember)

SKRIPSI

**Diajukan untuk salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh : SHEFIONA ZAHRA ARTAMEFIA

2010411122

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shefiona Zahra Artamefia
NIM : 20.1041.1122
Program Studi : Manajemen

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi dengan judul "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Logistik" adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali pada beberapa kutipan dan substansi telah disebutkan sumbernya. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan kepada lembaga manapun, dan bukan merupakan hasil plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan saya bersedia menerima sanksi akademis serta siap dituntut di pengadilan, apabila ternyata di kemudian hari ada pihak yang dirugikan atas pernyataan yang tidak benar tersebut

Jember, 14 November 2024

Yai



Shefiona Zahra Artamefia

2010411122

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN JASA LOGSITIK**

(Studi kasus KANTOR POS-BESAR JALAN-PB SUDIRMAN JEMBER)



Oleh : Shefiona Zahra Artamefia

Nim : 2010411122

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Seno Sumowo, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Logistik (Studi kasus Kantor Pos Besar JL. PB Sudirman Jember)

Hari :Jumat
Tanggal :20 Desember 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Nama : Shefiona Zahra Artamefia
NIM : 2010411122

Tim Penguji



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

NPK. 1986051411703796

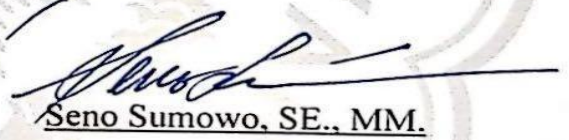
Anggota 1



Bayu Wijyantini, SE., MM.

NPK. 1979021711009661

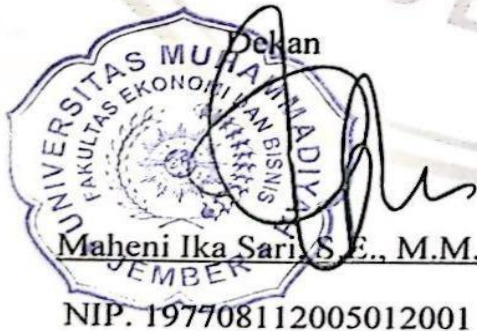
Anggota 2



Seno Sumowo, SE., MM.

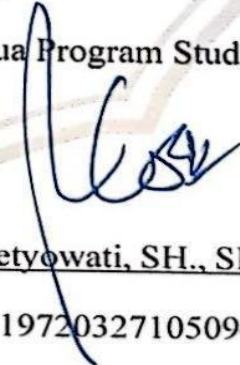
NPK. 1966101710109280

Mengesahkan



Dekan
Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



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

NPK. 197203271050947

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis limpahkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Logistik”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan, dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Ahmad Hasan Hafidzi, SE.,MM selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi menyempurnakan skripsi ini.
5. Ibu Bayu Wijyantini, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Seno Sumowo, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
7. serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 15 November 2024

Penulis

Shefiona Zahra Artamefia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional.....	8
2.2 Total Quality Management	8
2.2.1 Pengertian Total Quality Management	8
2.2.2 Prinsip TQM	9
2.2.3 Karakteristik Total Quality Management.....	10
2.2.4 Elemen Praktik Total Quality Management.....	11
2.2.5 Manfaat Total Quality Management	13

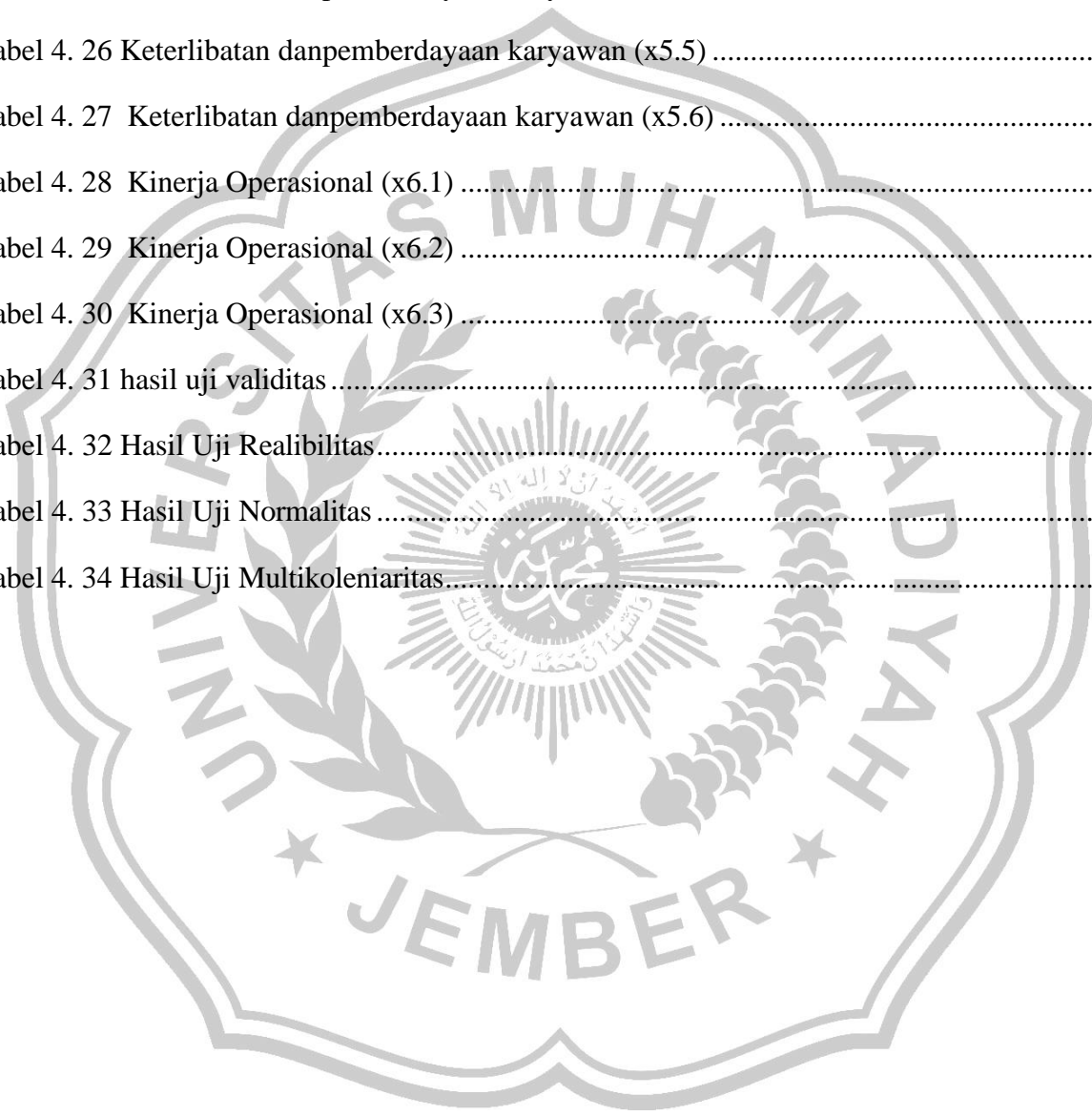
2.3 Kinerja Operasional	13
2.3.1 Pengertian Kinerja Operasional	13
2.3.2 Indikator Kinerja Operasional	14
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Konseptual	20
2.6 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Desain Penelitian.....	28
3.4 Jenis Data	28
3.5 Populasi.....	28
3.6. Sampel.....	29
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.9 Teknik Analisis Data.....	30
3.10 Uji Instrumen Data.....	30
3.11 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.12 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.13 Uji Hipotesis	33
3.14 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	33
BAB IV.....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran umum objek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah objek penelitian	34
4.1.2 Profil Kantor Pos Besar Jember	35

4.1.3 Visi Misi Perusahaan.....	35
4.1.4 Struktur Organisasi.....	36
4.1.5 Deskripsi Pekerjaan.....	36
4.2 Hasil Analisis Data.....	37
4.2.1 Ststistik Deskriptif.....	37
4.3. Hasil Uji Instrumen Data	53
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	53
4.3.2 Hasil Uji Realibilitas	54
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.4.1 Uji Normalitas.....	54
4.4.2 Uji Multikoleniaritas	55
4.4.3 Uji Heteroskedestisitas	56
4.4.4 Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.35 Hasil Regresi Linier Berganda.....	57
4.5 Uji Hipotesis	58
4.5.1 Uji T.....	58
4.5.2 Uji R.....	59
4.6 Pembahasan.....	70
BAB V	59
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
5.3 Rekomendasi.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Kantor Pos PB Sudirman Jember bulan Januari – April 2024.....	5
Tabel 2. 1 <i>Penelitian Terdahulu</i>	15
Tabel 4. 1 Deskripsi jabatan Kantor Pos Besar Jember.....	36
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 4 Fokus pada pelanggan (x1.1).....	39
Tabel 4. 5 Fokus pada pelanggan (x1.2).....	39
Tabel 4. 6 Fokus pada pelanggan (x1.3).....	40
Tabel 4. 7 Fokus pada pelanggan (x1.4).....	40
Tabel 4. 8 Obsesi terhadap kualitas (x2.1).....	41
Tabel 4. 9 Obsesi terhadap kualitas (x2.2).....	41
Tabel 4. 10 Obsesi terhadap kualitas (x2.3).....	42
Tabel 4. 11 Obsesi terhadap kualitas (x2.4).....	42
Tabel 4. 12 Obsesi terhadap kualitas (x2.5).....	43
Tabel 4. 13 Kerja sama tim (x3.1).....	43
Tabel 4. 14 Kerja sama tim (x3.2).....	44
Tabel 4. 15 Kerja sama tim (x3.3).....	44
Tabel 4. 16 Kerja sama tim (x3.4).....	45
Tabel 4. 17 Kerja sama tim (x3.5).....	45
Tabel 4. 18 Perbaikan sistem secara berkesinambungan (x4.1).....	46
Tabel 4. 19 Perbaikan sistem secara berkesinambungan (x4.2).....	46
Tabel 4. 20 Perbaikan sistem secara berkesinambungan (x4.3).....	47

Tabel 4. 21 Perbaikan sistem secara berkesinambungan (x4.4)	47
Tabel 4. 22 Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (x5.1)	48
Tabel 4. 23 Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (x5.2)	48
Tabel 4. 24 Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (x5.3)	49
Tabel 4. 25 Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (x5.4)	49
Tabel 4. 26 Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (x5.5)	50
Tabel 4. 27 Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (x5.6)	51
Tabel 4. 28 Kinerja Operasional (x6.1)	51
Tabel 4. 29 Kinerja Operasional (x6.2)	52
Tabel 4. 30 Kinerja Operasional (x6.3)	52
Tabel 4. 31 hasil uji validitas	53
Tabel 4. 32 Hasil Uji Realibilitas	54
Tabel 4. 33 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 34 Hasil Uji Multikoleniaritas	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 logo Kantor Pos.....	34
Gambar 4. 2 Peta Lokasi Kantor Pos Besar Jember	35
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor Pos Besar Jember.....	36



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

71

Lampiran 2 Dokumentasi

75

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

02

1

