

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA  
OPERASIONAL PADA THE MANGLUNG VIEW & RESTO**

**SKRIPSI**



Oleh:

Nama : Kevin Ahmad Anandy

Nomor Mahasiswa : 17311325

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL  
PADA THE MANGLUNG VIEW & RESTO**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana S-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh

Nama : Kevin Ahmad Anandy  
Nomor Mahasiswa : 17311325  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dit ulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 14 Februari 2023

Penulis,



Kevin Ahmad Anandy

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA THE MANGLUNG  
VIEW & RESTO**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Kevin Ahmad Anandy

No. Mahasiswa: 17311325

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 14 Februari 2023

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Al Hasin', is written over a horizontal line.

(Al Hasin, Drs., MBA., CSEP.)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA THE MANGLUNG VIEW & RESTO**

Disusun Oleh : **KEVIN AHMAD ANANDY**

Nomor Mahasiswa : **17311325**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Rabu, 08 Maret 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Al Hasin, Drs., MBA.

Penguji : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan, penelitian ini terdiri dari enam variabel, Kepemimpinan Perusahaan, Sumber Daya Manusia, Relasi dan Kepuasan Pelanggan, Perencanaan dan Pengembangan, Manajemen Kualitas Pemasok dan Kinerja Perusahaan pada The Manglung View & Resto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh dengan menggunakan seluruh populasi menjadi sampel yaitu 38 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan software SPSS Statistik 25.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kepemimpinan perusahaan terhadap kinerja perusahaan, sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan, relasi dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan, perencanaan dan pengembangan terhadap kinerja perusahaan, dan manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja perusahaan. Pada penelitian ini penerapan *Total Quality Management* dapat meningkatkan kinerja perusahaan pada The Manglung View & Resto.

**Kata kunci:** *Total Quality Management*, Kinerja Perusahaan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determinate the effect of practical effect Total Quality Management towards corporation performance, this research consists of six variable including: company leadership, human resource focus, customer satisfaction and relationship, strategic planning and development, supplier quality management, and company performance on The Manglung View & Resto. This study uses quantitative research method and data was collected by questionnaire method. The sampling technique used is technique saturation sampling by use the entire population being sampled which amount to 38 respondents. The data analysis in this study used the method of Multiple Linear Regression with the help of SPSS Statistics Software Version 25.*

*The result of this study showed that there is an effect of organizational leadership on company performance, human resource management on company performance, customer satisfaction dan relationship on company performance, planning and development on company performance, and supplier management on employee performance. This reseach found the practice of Total Quality Management can boost the company performance of The Manglung View & Resto..*

**Keywords:** *Total Quality Management, Company Performance*

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, inayah, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada The Manglung View & Resto”. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaiannya memperoleh banyak dukungan, dorongan, bantuan dan bimbingan yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, serta pertolongan dan kesehatan yang diberikan kepada penulis
2. Bapak dan Ibu yang telah memberikan doa-doa terbaiknya, mendukung aktivitas selama kuliah, serta mengajarkan segala bentuk kebaikan dan pengalaman hidup yang bermakna
3. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
5. Bapak Abdur Rafik, SE., M.Sc.. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia dan Ibu Istyakara Muslichah, SE., MBA. selaku Sekretaris Prodi Program Studi Manajemen yang memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian.



6. Bapak Al Hasin, Drs., MBA., CSEP. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, dan perhatian serta banyak memberikan waktu, ilmu, dan wawasan seputar penelitian kepada penulis dalam proses perkuliahan
7. LPM Ekonomika dan segala jejaringnya selaku organisasi yang menjadi wadah penulis dalam berproses selama masa studi.
8. Serta pihak-pihak yang belum disebutkan satu per satu yang telah membantu, serta memberikan dukungan dan doa

Banyak kekurangan dari penulis dalam pembuatan penelitian ini. Kritik dan saran dibutuhkan untuk memperbaiki segala kekurangan dalam penelitian ini. Peneliti berharap penelitian ini memberikan manfaat bagi seluruh orang yang membacanya. Akhir kata, mohon maaf dan terima kasih untuk segala proses yang telah dilalui.

**Wassalamualaikum Wr. Wb.**

Yogyakarta, Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

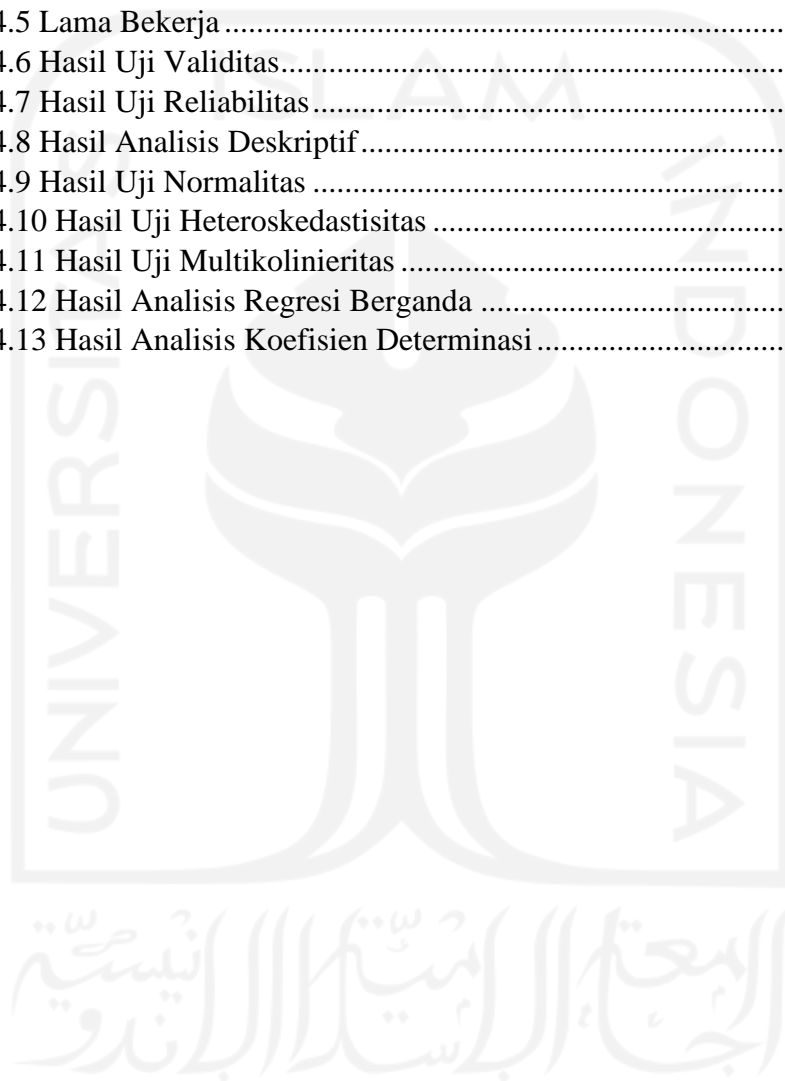
Halaman Judul.....	i
Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Berita Acara Tugas Akhir/Skripsi.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Teori Manajemen Operasi .....	8
2.1.2. Teori Kualitas .....	9
2.1.3. Teori <i>Total Quality Management</i> .....	12
2.1.4. Teori Kinerja Perusahaan.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.2.1. Hannes Widjaya & Nurpatricia Suryawan (2014).....	18
2.2.2. Kumar dan Sharma (2017).....	18
2.2.3. Singh et al. (2018).....	19
2.2.4. Puthanveetil, Vijayan, and Raj (2021).....	19
2.2.5. Kumar (2018).....	20
2.2.6. Nasrun (2018) .....	21

2.2.7. Yamit dan Noor (2022)	21
2.2.8. Sitio (2018)	22
2.2.9. Prayhoego and Devie (2013)	23
2.2.10. Wahyuningsih, Liestyana, dan Dewi (2010)	23
2.3. Kerangka berfikir	33
2.4. Hipotesis Peneitian	33
2.4.1. Kepemimpinan Perusahaan terhadap Kinerja Perusahaan	33
2.4.2. Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan	34
2.4.3. Relasi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan	34
2.4.4. Perencanaan dan Pengembangan terhadap Kinerja Perusahaan	35
2.4.5. Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Perusahaan	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>37</b>
3.1. Lokasi Penelitian	37
3.2. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	37
3.2.1. Definisi Operasional	37
3.2.2. Variabel Penelitian	41
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1. Jenis data	41
3.3.2. Teknik Pengumpulan data	42
3.4. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	43
3.4.1. Uji Validitas	43
3.4.2. Uji Realibilitas	43
3.5. Populasi dan Sampel	43
3.5.1. Populasi	43
3.5.2. Sampel	44
3.6. Metode Analisis Data	44
3.6.1. Analisis Deskriptif	44
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	44
3.6.3. Analisis Regresi Berganda	46
3.6.4. Analisis Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )	47
3.6.5. Uji Hipotesis	47

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1. Hasil Pengumpulan Data .....	49
4.2. Deskripsi Data Responden .....	49
4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	50
4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan usia .....	50
4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	51
4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan posisi dalam usaha.....	51
4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja .....	52
4.3. Hasil Uji Instrumen Data.....	52
4.3.1. Hasil Uji Validitas .....	52
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.4. Hasil Analisis Deskriptif .....	55
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.1. Hasil Uji Normalitas .....	58
4.5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.5.3. Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
4.6. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	61
4.7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.8. Hasil Uji T .....	64
4.9. Pembahasan .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	70
5.3. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Usia .....	50
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir .....	51
Tabel 4.4 Posisi dalam Usaha .....	51
Tabel 4.5 Lama Bekerja .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	62
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	63



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 33



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	88
Lampiran 3 : Hasil Olah Data .....	94



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1.Latar belakang

Saat ini globalisasi menuntun perubahan yang relatif cepat dan menciptakan kondisi persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis. Perusahaan harus selalu beradaptasi dan berinovasi untuk mendapatkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Keunggulan bersaing adalah kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain pada industri atau pasar yang sama (Porter 1985). Organisasi bisnis memaksimalkan keunggulannya untuk membuat kualitas produk dan kriteria layanan mereka yang lebih baik daripada yang lain untuk menarik pelanggan. Sehingga, organisasi harus mampu untuk melakukan perubahan pasar, preferensi pelanggan, peningkatan dan pengembangan teknologi (Kumar and Sharma 2017).

Untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*), perusahaan dapat menggunakan metode *Total Quality Management* (TQM). Total Quality Management (TQM) mendorong perusahaan untuk berorientasi kepada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan terpadu untuk mendapatkan dan mempertahankan output yang berkualitas tinggi, fokus terhadap pemeliharaan, perbaikan yang berkelanjutan dan pencegahan kegagalan di semua level dan fungsi perusahaan, dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan konsumen (Barbara B. Flynn, Schroeder, and Sakakibara 1994). *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu konsep



yang bertujuan untuk menyediakan organisasi dengan template untuk sukses melalui kepuasan pelanggan. TQM dapat digambarkan sebagai pengembangan budaya organisasi, yang didefinisikan oleh, dan mendukung, pencapaian kepuasan pelanggan yang konstan melalui sistem teknik dan alat yang terintegrasi (Rad 2006).

Menurut Handoko (2010), Kinerja operasional adalah pelaksanaan kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Kinerja operasional dapat diukur dengan menggunakan pengukuran seperti pangsa pasar (market share), peluncuran produk baru, kualitas produk/jasa, efektivitas pemasaran, dan kepuasan pelanggan (Carton, R., & Hofer 2006). Sehingga ketika penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat dilakukan dengan baik maka seharusnya penerapan kinerja operasional pada organisasi juga dijalankan dengan baik.

Berkaitan dengan hubungan antara praktek total quality management terhadap kinerja operasional dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM dalam organisasi bertujuan untuk mengintegrasikan semua fungsi, stakeholder dalam organisasi untuk saling bekerja sama dalam menciptakan, meningkatkan output berupa produk dan jasa, dan juga meningkatkan, mengoptimalkan kinerja dalam organisasi. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang setelah dilakukan oleh (Widjaya and Suryawan 2014) yang menyatakan bahwa unsur-unsur TQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

Harapan bagi setiap bisnis pastilah dapat beroperasi dalam jangka panjang dengan perbaikan-perbaikan yang terus di kembangkan untuk mendapatkan

kepercayaan konsumen dan peningkatan keuntungan. TQM merupakan salah satu prinsip atau sistem yang tepat untuk di implementasikan pada bisnis dengan melibatkan seluruh karyawan dan manajemen dalam peningkatan proses, produk, layanan dan budaya perusahaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Singh et al. (2018) yang membahas tentang dampak TQM terhadap kinerja organisasi pada perusahaan manufaktur dan jasa di india menghasilkan seluruh nilai signifikan dan konsisten dengan penelitian sebelumnya. Ditemukan bahwa tidak ada perbedaan literasi tentang TQM di antara kedua kelompok dan elemen TQM berhubungan positif dengan faktor kinerja organisasi India. Sedangkan di Indonesia pada penelitian yang dilakukan oleh Saragi Sitio (2018) tentang Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelita Air Service menghasilkan bahwa Total Quality Management dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan di PT. Pelita Air Service.

Seperti yang dijelaskan pada penelitian terdahulu, TQM merupakan sistem dan prinsip yang awalnya diterapkan pada sektor manufaktur. Seiring berjalannya waktu, TQM telah disesuaikan dan dapat diterapkan pada seluruh sektor bisnis seperti perusahaan jasa, bisnis online, tourism, hotel, restoran dan lainnya. Di Indonesia industri pariwisata memiliki banyak destinasi pariwisata yang mempesona dan menjadi sektor idola di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 2.552 perusahaan objek daya tarik wisata komersial di Indonesia pada 2020.

Industri pariwisata tanpa terkecuali akan terus tumbuh, berkembang dan menyesuaikan diri dengan perubahan. Perubahan ini termasuk fakta bahwa konsumen menuntut lebih banyak kenyamanan dalam bentuk pelayanan seperti tempat yang strategis, pelayan yang ramah dan makanan yang enak. Restoran juga merasakan tekanan yang meningkat dari sisi selain pelanggan yaitu persaingan dengan industri yang sama, Konsumen akan terus mencari pengalaman bersantap makanan sekaligus berorientasi pada hiburan yang berkualitas tinggi dengan harga yang wajar (Cooper 1999). Peran TQM dalam industri restoran juga ditekankan dalam beberapa area untuk peningkatan kualitas seperti penawaran menu, keramahan, layanan, kebersihan dan kualitas makanan (Salameh and Barrows 2000).

Penelitian ini merujuk pada model yang terdapat pada penelitian Singh et al. (2018) tentang dampak penerapan TQM pada kinerja organisasi dengan kasus industri manufaktur dan jasa India yang menjabarkan 5 elemen atau indikator dalam TQM yaitu: (1) kepemimpinan perusahaan, (2) fokus sumber daya manusia, (3) relasi dan kepuasan pelanggan, (4) pengembangan dan perencanaan strategis, (5) manajemen kualitas pemasok.

Penelitian ini akan mengangkat salah satu restoran di Yogyakarta tepatnya berada di kawasan Gunungkidul yang terkenal dengan tempat wisata alamnya yang menjadi magnet tersendiri bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara dalam menyambangi kota yang mendapatkan julukan sebagai kota pelajar dan budaya ini. Seiring dengan semakin intensifnya pengembangan sektor pariwisata oleh pemerintah daerah Gunungkidul, maka sektor ini terus bertumbuh. Hal ini ditandai

dengan berkembangnya jumlah akomodasi, restoran/rumah makan dan jumlah wisatawan yang datang ke Gunungkidul. Bila dibandingkan dengan tahun 2018, di Gunungkidul pada tahun 2019 terjadi peningkatan wisatawan mancanegara dan domestik sebesar 20% yaitu dari 3 juta wisatawan pada tahun 2018 menjadi 3,6 juta pada tahun 2019. Kenaikan tersebut memicu peningkatan permintaan wisata kuliner yang ditandai dengan munculnya 137 restoran baru dalam satu tahun.

The Manglung View & Resto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa makanan dan minuman yang terletak di Jl. Ngoro Ngoro Ombo No.16, Patuk, Kec. Patuk, Kabupaten Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Perusahaan ini berdiri pada 28 Desember 2017 dengan konsep rumah makan Jawa. Namun lebih dari itu The Manglung tidak hanya menawarkan produk kuliner. Tetapi juga menawarkan sajian wisata alam berupa pemandangan lanskap Kota Yogyakarta dari ketinggian 200 mdpl. Segmentasi The Manglung tidak terbatas hanya pada wisatawan lokal yang berkunjung ke destinasi wisata Gunung Kidul, namun juga mancanegara. Dengan berjalannya waktu perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan pertumbuhan demi memperoleh eksistensinya pada industri kuliner melalui peningkatan kualitas di segala bidang kerja dalam rangka menghadirkan produk yang berkualitas bagi konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada The Manglung View & Resto”.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan perusahaan berpengaruh pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto?
2. Apakah fokus sumber daya manusia berpengaruh pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto?
3. Apakah relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto?
4. Apakah pengembangan dan perencanaan strategis berpengaruh pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto?
5. Apakah manajemen kualitas pemasok berpengaruh terhadap kinerja perusahaan The Manglung View & Resto?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan perusahaan pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto.
2. Untuk menguji pengaruh fokus sumber daya manusia pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto.
3. Untuk menguji pengaruh relasi dan kepuasan pelanggan pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto.

4. Untuk menguji pengaruh pengembangan dan perencanaan strategis pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto.
5. Untuk menguji pengaruh manajemen kualitas pemasok pada kinerja perusahaan di The Manglung View & Resto.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan manfaat penelitiannya sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Untuk menerapkan dan mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya mengenai penerapan Total Quality Management di dalam perusahaan.

2. Manfaat bagi institusi terkait

Untuk membantu perusahaan dalam penerapan Total Quality Management dan mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Teori Manajemen Operasi**

###### **2.1.1.1. Pengertian Manajemen Operasi**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Dengan demikian, manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Rusdiana et al., 2014).

Hasibuan (2001) mengartikan manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan demikian, manajemen adalah proses bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien dengan menggunakan orang-orang melalui perencanaan (*planning*), pengaturan (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*) dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Menurut Zainul (2019) manajemen operasi adalah suatu kegiatan yang cakupannya luas mulai dari analisis dan penetapan keputusan awal saat sebelum kegiatan produksi dimulai yang bersifat jangka panjang serta keputusan yang

bersifat jangka pendek seperti keputusan saat menyiapkan dan melaksanakan kegiatan operasional.

#### **2.1.1.2. Peran Manajemen Operasi**

Menurut (Heizer dan Render, 2009), terdapat tiga unsur strategi dalam proses mencapai keunggulan kompetitif untuk manajer operasi dalam manajemen operasi:

##### **1. Produk Diferensiasi**

Pelanggan melihat suatu produk atau jasa sebagai nilai tambah apabila produk atau jasa tersebut memiliki perbedaan dari perusahaan lain atau bisa disebut memiliki keunikan tersendiri dibanding yang lainnya.

##### **2. Low Cost Leadership**

Perusahaan menghasilkan produk atau jasa yang memiliki harga lebih rendah dari perusahaan lain dengan biaya yang lebih rendah juga.

##### **3. Respon Cepat**

Perusahaan melakukan proses pengembangan dan pengiriman produk yang tepat waktu.

#### **2.1.2. Teori Kualitas**

##### **2.1.2.1. Pengertian Kualitas**

Menurut Heizer dan Render (2009) kualitas adalah pola keseluruhan atas kesempurnaan dari suatu produk atau jasa pada kebutuhan yang tampak maupun yang tidak tampak dapat dipenuhi oleh konsumen. Kinerja terbaik dari semua anggota yang terlibat dalam proses pembuatan suatu produk dibutuhkan oleh perusahaan dalam mengontrol kualitas.



Selain itu, menurut Goetsch dan Davis (1994) kualitas merupakan suatu kondisi yang dapat memenuhi keinginan berupa proses jasa, produk, manusia, dan lingkungan.

#### **2.1.2.2. Indikator Kualitas**

Menurut Garvin (1987) terdapat delapan dimensi yang digunakan sebagai indikator karakteristik kualitas, yaitu:

1. *Aesthetics*

Aesthetic atau estetika dalam proses desain yang berupa corak dan rasa pada produk.

2. *Perceived Quality*

Reputasi atau citra produk yang menyangkut tanggung jawab terhadap perusahaan pembuatnya.

3. *Durability*

Durability atau daya tahan produk berapa lama produk bisa bertahan dan dapat terus bisa digunakan.

4. *Conformance*

Conformance atau kesesuaian karakteristik desain produk dalam memenuhi standar yang ditetapkan sesuai kebutuhan konsumen.

5. *Serviceability*

*Serviceability* atau kemampuan pelayanan dalam penanganan keluhan konsumen berupa kecepatan, kompetensi, kenyamanan dalam pemeliharaan.

6. *Reliability*

*Reliability* atau kehandalan produk agar berfungsi dengan baik atau terhindar dari kegagalan pemakaian.

7. *Performance*

*Performance* atau kinerja dari karakteristik pokok produk utama yang dikerjakan.

8. *Feature*

*Feature* indikator pelengkap atau tambahan dari produk.

**2.1.2.3. Prinsip-Prinsip Kualitas**

Pada ISO 9001 : 2015 terdapat tujuh prinsip dasar, yakni sebagai berikut:

1. *Customer Focus*

*Customer Focus* atau fokus pelanggan adalah fokus utama untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2. *Leadership*

*Leadership* atau kepemimpinan artinya pemimpin harus memiliki tujuan atau arah yang sama sekaligus menggandeng karyawan turut serta dalam mencapai sasaran mutu perusahaan.

3. *Engagement of People*

*Engagement of People* atau keterlibatan orang merupakan keberhasilan perusahaan dalam membangun teamwork yang bagus.

4. *Process Approach*

*Process Approach* atau pendekatan proses adalah kegiatan yang dikelola secara efektif dan efisien.

## 5. *Improvement*

*Improvement* atau peningkatan berupa melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan yang dilakukan perusahaan

## 6. *Evidence-Based Decision Making*

*Evidence-Based Decision Making* atau Pengambilan keputusan berdasarkan bukti artinya perusahaan dalam pengambilan keputusan menggunakan dasar hasil dari analisis dan evaluasi data

## 7. *Relationship Management*

*Relationship Management* atau manajemen hubungan merupakan hubungan dengan konsumen maupun pihak terkait yang dijalin dengan baik.

### **2.1.3. Teori *Total Quality Management***

#### **2.1.3.1. Pengertian *Total Quality Management***

Menurut Besterfield et al. (2003) *Total Quality Management* merupakan peningkatan dari cara tradisional untuk melakukan bisnis. TQM sendiri adalah teknik yang teruji untuk menjamin bertahan di kompetisi global. Dengan merubah aksi dari tekad dan budaya manajemen dan seluruh tindakan dari organisasi bisa berubah. TQM mengintegrasikan teknik fundamental manajemen, peningkatan usaha yang sudah ada, dan peralatan teknis dibawah pendekatan yang disiplin.

*Total Quality Management* dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: Total (keseluruhan); Quality (Kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa); Management (Tindakan, seni, cara menhandel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer*

*satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan” menurut Kit Sadgrove dalam (Zulian Yamit 2013:181).

### **2.1.3.2. Elemen Praktik *Total Quality Management***

Menurut Singh et al. (2018) menjelaskan ada lima hal yang menjadi praktik elemen pendukung dalam TQM, yaitu:

#### *1. Organizational Leadership*

*Organizational Leadership* atau kepemimpinan perusahaan merupakan faktor penting karena di dalam kepemimpinan top manajemen secara aktif terlibat dalam komunikasi dan perencanaan tujuan dari perusahaan. Kepemimpinan manajemen dapat menyediakan sarana sumber daya yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas. Selain itu, top manajemen melihat bahwa kualitas lebih penting daripada kuantitas dan menjadikan kualitas sebagai tanggung jawab top manajemen..

#### *2. Human Resource Management*

*Human Resource Management* atau sumber daya manusia merupakan salah satu aset utama organisasi dalam memainkan peran penting peningkatan kualitas dan bisnis. Dalam konstruksi TQM sumber daya manusia mencakup praktik pengembangan organisasi seperti pelatihan yang efisien, prosedur rekrutmen, praktik kesehatan dan keselamatan, pemberdayaan, kerjasama tim dan lain-lain. Sumber daya manusia yang sudah mendapat pelatihan, puas dan berkomitmen dapat meningkatkan kinerja dari organisasi.

### 3. *Customer Satisfaction and Relationship*

*Customer Satisfaction and Relationship* atau kepuasan dan hubungan pelanggan merupakan faktor penting dalam TQM karena merupakan masalah inti untuk hasil bisnis yang lebih baik. Umpan balik dari pelanggan diambil setelah keluhan disampaikan dan ditinjau ulang dengan benar untuk mempertahankan standar. Selain itu, menyediakan kemitraan dengan pelanggan membuat hubungan dengan pelanggan lebih baik.

### 4. *Planning & Development*

*Planning & Development* atau perencanaan dan pengembangan strategis memiliki peran utama dalam mencapai kualitas yang memuaskan dan peningkatan kinerja. perencanaan strategis dan pengembangan sangat penting untuk memeriksa bagaimana perusahaan berevolusi, mengeksekusi, dan menyempurnakan strategi dan kebijakannya untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

### 5. *Supplier Management*

*Supplier Management* atau manajemen kualitas pemasok yang efektif mendukung koperasi dan hubungan jangka panjang dengan pemasok dengan memberikan mereka kesempatan terlibat dalam desain produk dan proses produksi untuk meningkatkan kualitas dan layanan mereka dalam membantu perusahaan dalam membangun keunggulan kompetitif

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Wahyuningsih et al. (2010) unsur utama TQM adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada Pelanggan

Pelanggan dibedakan menjadi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal menentukan kualitas proses, lingkungan serta tenaga kerja yang berhubungan dengan produk. Sedangkan pelanggan eksternal berhubungan dengan penentuan kualitas produk yang mereka inginkan.

2. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Peningkatan rasa tanggung jawab dan rasa memiliki dihasilkan dari keputusan yang melibatkan orang-orang yang melaksanakannya serta pemberdayaan karyawan dapat menghasilkan rencana yang baik dan lebih efektif karena berhubungan dengan pemikiran dan pandangan dari pihak yang berhubungan dengan situasi kerja,

3. Kebebasan Terkendali

Karyawan dilibatkan dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan supaya memiliki rasa tanggung jawab atas keputusan yang dibuat.

4. Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan

Proses ini dilakukan sebagai upaya mencapai efisiensi dan efektifitas dalam proses pengawasan dan menanggapi perubahan pada kebutuhan konsumen.

## 5. Pendidikan dan Pelatihan

Dengan menanamkan pentingnya pendidikan dan pelatihan pada karyawan maka akan terciptanya tenaga kerja yang terampil untuk mendukung penyediaan produk-produk berkualitas yang sesuai permintaan pelanggan.

## 6. Kesatuan Tujuan

Penerapan TQM akan berhasil dengan baik apabila setiap usaha diarahkan pada tujuan yang sama.

## 7. Kerjasama Tim

Dalam meningkatkan kualitas, kerjasama merupakan suatu tuntutan bagi setiap perusahaan

## 8. Komitmen Jangka Panjang

Penerapan TQM akan dapat berjalan dengan sukses apabila adanya komitmen jangka panjang dalam mengadakan perubahan budaya.

## 9. Pendekatan Ilmiah

Dalam mendesain pekerjaan pemecahan masalah serta pengambilan keputusan diperlunya suatu pendekatan ilmiah

## 10. Obsesi terhadap Kualitas

Tugas perusahaan adalah untuk memenuhi atau bahkan melebihi apa yang pelanggan inginkan.

### **2.1.4. Teori Kinerja Perusahaan**

#### **2.1.4.1. Pengertian Kinerja**

Menurut Rivai dan Basri (2004), kinerja perusahaan merupakan hasil dari suatu perusahaan dalam periode waktu tertentu dengan kriteria yang ditetapkan.

Jahanshahi et al. (2011) berpendapat bahwa kinerja perusahaan merupakan output atau hasil sesungguhnya dari perusahaan yang diharapkan. Kinerja perusahaan merupakan kumpulan aset-aset produktif yang dengan sengaja dibuat untuk bertujuan mencapai tujuan bersama-sama (Carton, R., & Hofer 2006).

Menurut beberapa pengertian diatas, penulis berkesimpulan maka kinerja merupakan hasil kerja dari upaya yang dikerahkan oleh karyawan pada pekerjaannya. Peningkatan kinerja perusahaan tercermin dari meningkatnya kegiatan dan keuntungan yang diperoleh.

#### **2.1.4.2. Ruang Lingkup Kinerja Perusahaan**

Menurut Richard et al. (2009) ruang lingkup kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Keuangan

Lab atau penghasilan yang didapat dari penjualan barang atau jasa setelah dikurangi beban. Bisa berupa *Return of asset (ROA)* dan *Return of Investment (ROI)*.

2. Kinerja Pasar Produk

Pendapatan yang didapat dari penjualan barang dan jasa. Selain penjualan juga pangsa pasar yang diraih perusahaan pada industri sejenis.

3. Pemegang Saham

Tingkat pengembalian deviden dan perubahan harga saham yang diterima oleh pemegang saham. Meningkatnya kesejahteraan pemegang saham dapat menjadi peningkatan *value* perusahaan.



## **2.2. Penelitian Terdahulu**

### **2.2.1. Hannes Widjaya & Nurpatricia Suryawan (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh Hannes Widjaya & Nurpatricia Suryawan pada tahun 2014, berjudul “Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan pengaruh dari Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan di PT Bridgestone Tire Indonesia Jakarta. Teori yang digunakan pada penelitian adalah teori Tjiptono dan Diana (2003) untuk variabel TQM, untuk teori QMI menggunakan teori Phan, Matsui, and Yoshiki (2011), dan untuk teori kinerja menggunakan teori Basri (2005). Responden penelitian ini adalah 19 karyawan quality assurance dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa TQM dan QMI memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### **2.2.2. Kumar dan Sharma (2017)**

Penelitian yang dilakukan oleh Kumar & Sharma pada tahun 2017 berjudul “Relating management problem-solving styles of leaders to TQM focus: An empirical study”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan hubungan antara management problem-solving styles (MPSS) dan fokus TQM . Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Henderson et al. (2004), untuk teori TQM dan teori MPSS menggunakan teori Jung (1923). Penelitian ini menggunakan 322 kuisioner. Metode pengambilan sampel

menggunakan purposive sampling berdasarkan pada kriteria tertentu. Menggunakan analisis ANOVA. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat temuan para pemimpin dengan profil (Sensing-Thinking) ST dan (Sensing-Feeling) SF merasa nyaman dengan peningkatan berkelanjutan sementara para pemimpin dengan profil (Intuitive-Thinking) NT dan (Intuitive-Feeling) NF fokus pada inovasi dalam organisasi

### **2.2.3. Singh et al. (2018)**

Penelitian yang dilakukan oleh Singh, Kumar, dan Singh pada tahun 2018 berjudul “Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi dan pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi. Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Samson dan Terziovski (1999) untuk teori TQM dan teori kinerja organisasi menggunakan teori Hung et al. (2011). Penelitian ini menggunakan 236 sampel. Data dianalisis menggunakan SPSS-AMOS 24. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa semua nilai signifikan dan konsisten dengan penelitian sebelumnya. Ditemukan bahwa tidak ada perbedaan literasi tentang TQM di antara kedua kelompok dan elemen TQM berhubungan positif dengan faktor kinerja organisasi India.

### **2.2.4. Puthanveetil, Vijayan, and Raj (2021)**

Penelitian yang dilakukan oleh Puthanveetil, Vijayan, dan Raj (2021), berjudul “TQM implementation practices and performance outcome of Indian hospitals: exploratory findings”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menafsirkan keterkaitan antara praktik manajemen kualitas total (TQM) dan ukuran

kinerja organisasi untuk meningkatkan kinerja di perusahaan perawatan kesehatan. Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Bolboli dan Reiche (2013) pada teori TQM dan kualitas manajemen rumah sakit menggunakan teori Wardhani et al. (2009). Penelitian ini menggunakan 630 jumlah responden dari 52 rumah sakit di India. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics dan AMOS 25. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hasil inisiatif dari manajemen atas perbaikan proses berkelanjutan dan kerja tim adalah faktor TQM yang paling berkontribusi. Perbedaan tingkat kesadaran dari staf manajemen dan staf medis dikaitkan. Para manajer dan staf medis sadar akan manfaat TQM terhadap kinerja perusahaan, tetapi harus ditingkatkan lebih lanjut.

#### **2.2.5. Kumar (2018)**

Penelitian yang dilakukan oleh Kumar (2018) berjudul “Leadership styles and their relationship with TQM focus for Indian firms An empirical investigation”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memeriksa gaya kepemimpinan dan dampaknya terhadap fokus TQM dalam perusahaan India.. Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Bhushan dan Rai (2004) untuk teori TQM. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner dan terdapat 111 jumlah sampel valid dari 322 kuisisioner yang disebar. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa enam dari sembilan hipotesis memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan fokus TQM. Satu hipotesis adalah parsial sementara sisanya dua hipotesis tidak terkait dengan fokus TQM. Ditemukan juga bahwa gaya kepemimpinan lebih cenderung pada perbaikan terus-menerus dan dianggap sebagai praktik TQM yang dominan daripada inovasi.

#### **2.2.6. Nasrun (2018)**

Penelitian yang dilakukan oleh Nasrun (2018), dengan judul “The Effect Of TQM And Budget Participation On Managerial Performance In Corporate Manufacturing In Industrial Area Makassar”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh untuk menganalisis pengaruh total quality management (fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) terhadap kinerja manajerial pada perusahaan Pabrik di Kawasan Industri Makassar; Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Nasution (2005). untuk teori TQM. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 81 perusahaan dari 436 perusahaan di Makassar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan total quality management yang diproksi oleh fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan serta partisipasi penyusunan anggaran berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Fokus pada pelanggan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

#### **2.2.7. Yamit dan Noor (2022)**

Penelitian yang dilakukan oleh Yamit dan Noor (2022), berjudul “Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus UMKM Makanan Kabupaten Temanggung)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja

perusahaan pada usaha UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Sari et al. (2018) untuk teori TQM lalu teori Kinerja Perusahaan menggunakan teori Putriama et al. (2013). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden melalui kuesioner dari jumlah populasi 1.775 UMKM. Menggunakan analisis teknik analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, hanya peningkatan berkesinambungan dan pemusatan perhatian pada proses memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan pada usaha UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. secara simultan fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, perbaikan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan pada usaha UMKM makanan di Kabupaten Temanggung.

#### **2.2.8. Sitio (2018)**

Penelitian yang dilakukan oleh Sitio (2018) berjudul “Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelita Air Service”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh Total Quality Management dan gaya kepemimpinana terhadap kinerja karyawan.. Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Tjiptono dan Diana (2014). untuk teori TQM, teori Gaya Kepemimpinan menggunakan teori Hasibuan (2001) lalu teori Kinerja Karyawan menggunakan teori Dessler (2006). Populasi penelitian ini adalah 220 karyawan. Dengan menggunakan purposive sampling pada Departemen Engineering yang

berjumlah 72 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel Total Quality Management dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

#### **2.2.9. Prayhoego and Devie (2013)**

Penelitian yang dilakukan oleh Prayhoego dan Devie (2013) berjudul “Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh Total Quality Management terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan. Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Flynn et al. (1994). untuk teori TQM, teori Keunggulan Bersaing menggunakan teori Li et al. (2006) lalu teori Kinerja Perusahaan menggunakan teori Carton (2004). Responden penelitian ini adalah 90 karyawan dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Model analisis yang digunakan adalah PLS-SEM. Hasil Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara TQM terhadap keunggulan bersaing, TQM terhadap kinerja perusahaan, dan keunggulan bersaing terhadap kinerja.

#### **2.2.10. Wahyuningsih, Liestyana, dan Dewi (2010)**

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih dkk (2010) berjudul “Analisis Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM), Terhadap kinerja Bisnis dan Kepuasan Konsumen (Pada Sentra Industri Gerabah Kasongan Kabupaten Bantul, Yogyakarta)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja bisnis dan

kepuasan konsumen. Teori yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan teori Tjiptono dan Diana (2003) untuk teori TQM, teori Kinerja Bisnis menggunakan teori Flynn et al. (1994) lalu teori Kepuasan Konsumen menggunakan teori Kotler (2002). Sampel penelitian ini adalah 40 UMKM yang bergerak di bidang Sentra Industri Gerabah di Kasongan Bantul Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel adalah non probability sampling dan menggunakan kuisisioner langsung ke pemilik usaha. Model analisis yang digunakan adalah PLS-SEM. Hasil Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara TQM terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Peneliti; Judul Penelitian	Variabel	Metode, Sampel, Analisis	Hasil
1	Hannes Widjaya & Nurpatria Suryawan, (2014)  Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : Total Quality Management (TQM), Quality Management Information (QMI)</li> <li>• Variabel Dependen : Kinerja Perusahaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 19 Karyawan</li> <li>• Analisis : SPSS</li> </ul>	Terdapat pengaruh positif TQM dan QMI terhadap kinerja perusahaan.



	Terhadap Kinerja Perusahaan			
2	Kumar and Sharma (2017)  Relating management problem-solving styles of leaders to TQM focus: An empirical study	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : TQM Leaders with Sensing-Thinking, TQM Leaders with Sensing-Feeling, TQM Leaders with Intuitive-Thinking, TQM Leaders with Intuitive-Feeling</li> <li>• Variabel Dependen : Continuous Improvement, Innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 322</li> <li>• Analisis : ANOVA</li> </ul>	Terdapat temuan para pemimpin dengan profil ST dan SF merasa nyaman dengan peningkatan berkelanjutan sementara para pemimpin dengan profil NT dan NF fokus pada inovasi dalam organisasi.
3	Singh, Kumar, and Singh (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : Organizational Leadership, Human</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> </ul>	Semua nilai signifikan dan konsisten dengan penelitian sebelumnya.

	Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry	<p>Resource Management, Customer Relationship, Strategis, Planning &amp; Development, Supplier Management</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Mediating : TQM</li> <li>• Variabel Dependen : Satisfaction Result, Busines Results</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sampel : 236</li> <li>• Analisis : SPSS-AMOS 24</li> </ul>	Ditemukan bahwa tidak ada perbedaan literasi tentang TQM di antara kedua kelompok dan elemen TQM berhubungan positif dengan faktor kinerja organisasi India.
4	Puthanveettil, Vijayan, and Raj (2021) TQM performance outcome of Indian hospitals : exploratory findings	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : Top Management Support, Customer Focus, Knowledge &amp; Training, Continuous Proce, Employee Involvement, Process Management, Quality System &amp; Culture, Employee Encouragement, Team</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 630</li> <li>• Analisis : SPSS-AMOS 24</li> </ul>	Terdapat hasil inisiatif manajemen puncak, perbaikan proses berkelanjutan dan kerja tim adalah faktor TQM yang paling berkontribusi. Perbedaan tingkat kesadaran oleh staf manajemen dan staf medis dikaitkan. Para manajer dan staf medis sadar akan manfaat TQM

		<p>Work, Communication, Quality Awareness</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Mediating : TQM, Organizational Performance</li> <li>• Variabel Dependen : Satisfaction Result, Busines Results</li> </ul>		<p>terhadap kinerja perusahaan, tetapi ini harus ditingkatkan lebih lanjut.</p>
5	<p>Kumar (2018)</p> <p>Leadership styles and their relationship with TQM focus for Indian firms An empirical investigation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : Transformational Leadership, Servant Leadership, Adaptive Leadership, Rational Leadership, Leadership from Kinesthetic Learning Style</li> <li>• Variabel Mediating : TQM, Organizational Performance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 111</li> <li>• Analisis : SPSS-AMOS 24</li> </ul>	<p>Hasil penelitian mengungkapkan bahwa enam dari sembilan hipotesis memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan fokus TQM; satu hipotesis adalah parsial sementara sisanya dua hipotesis tidak terkait dengan fokus TQM. Ditemukan juga bahwa gaya kepemimpinan lebih cenderung pada</p>

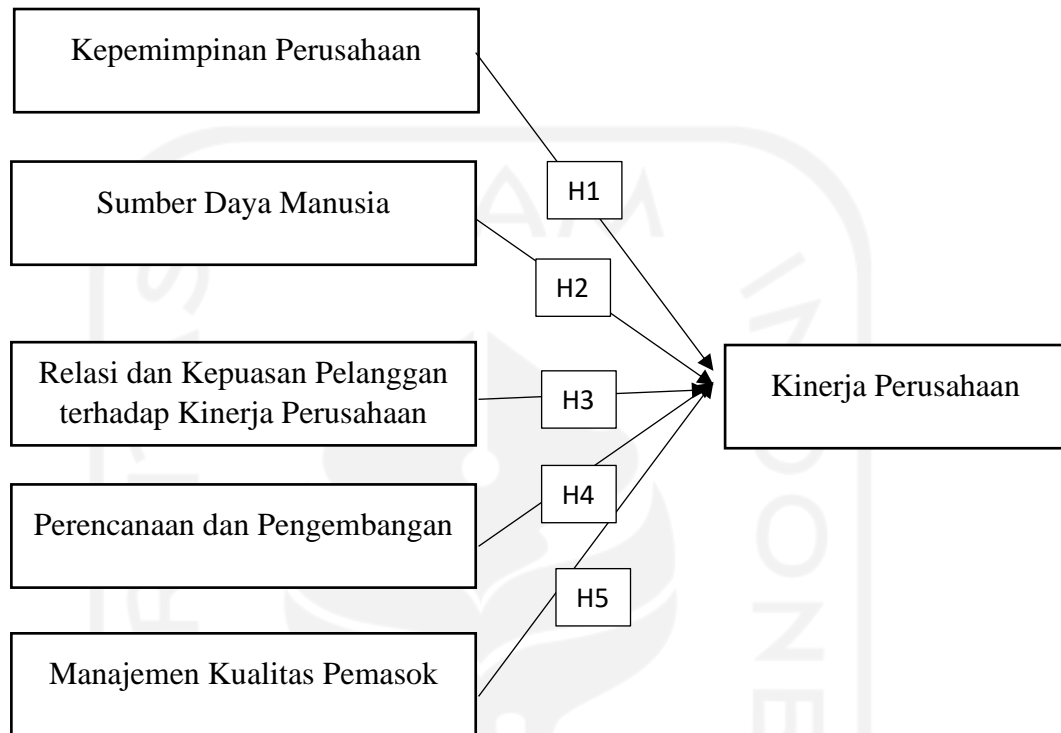
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen : Continuous Improvement, Innovation</li> </ul>		perbaikan terus-menerus dan dianggap sebagai praktik TQM yang dominan daripada inovasi.
6	<p>Nasrun (2018)</p> <p>The Effect Of TQM And Budget Participation On Managerial Performance In Corporate Manufacturing In Industrial Area Makassar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : Fokus pada pelanggan, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, partisipasi anggaran</li> <li>• Variabel Dependen : Kinerja manajerial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 81 perusahaan</li> <li>• Analisis : SPSS 21</li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan total quality management yang diproksi oleh fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan serta partisipasi penyusunan anggaran berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Fokus pada pelanggan merupakan variabel yang paling</p>

				dominan berpengaruh terhadap kinerja manajerial
7	Fitria (2017)  Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : Fokus pada pelanggan, Keterlibatan karyawan secara keseluruhan, Komunikasi, Peningkatan berkesinambungan, Pemusatan perhatian pada proses</li> <li>• Variabel Dependen : Kinerja UMKM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 30 UMKM</li> <li>• Analisis : SPSS</li> </ul>	Terdapat hasil bahwa fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, perbaikan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan pada usaha UMKM makanan di Kabupaten Temanggung.
8	Saragi Sitio (2018)  Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : TQM, Gaya Kepemimpinan</li> <li>• Variabel Dependen : Kinerja Karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 72 Karyawan</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan variabel Total Quality Management dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh

	<p>Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelita Air Service</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis : SPSS</li> </ul>	<p>positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>
9	<p>Prayhoego dan Devie (2013)</p> <p>Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : TQM,</li> <li>• Variabel Dependen : Keunggulan Bersaing, Kinerja Perusahaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 90 Responden</li> <li>• Analisis : PLS-Sem</li> </ul>	<p>Adanya hubungan yang signifikan antara TQM terhadap keunggulan bersaing, TQM terhadap kinerja perusahaan, dan keunggulan bersaing terhadap kinerja</p>

10	<p>Wahyuningsih dkk (2010)</p> <p>Analisis Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM), Terhadap kinerja Bisnis dan Kepuasan Konsumen (Pada Sentra Industri Gerabah Kasongan Kabupaten Bantul, Yogyakarta)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen : TQM</li> <li>• Variabel Dependen : Kinerja Bisnis, Kepuasan Pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : 40 Responden</li> <li>• Analisis : PLS-Sem</li> </ul>	<p>Adanya hubungan yang signifikan antara TQM terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan</p>
----	--	---	---	---

### 2.3. Kerangka berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### 2.4. Hipotesis Penelitian

#### 2.4.1. Kepemimpinan Perusahaan terhadap Kinerja Perusahaan

Kepemimpinan perusahaan merupakan faktor penting karena kepemimpinan manajemen dapat menyediakan sarana sumber daya yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas. Singh, et. al. (2018) melakukan penelitian yang membuktikan kepemimpinan perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Penelitian itu juga didukung oleh Prayhoego & Devie (2013) juga membuktikan bahwa kepemimpinan perusahaan memiliki



pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1 : Terdapat pengaruh kepemimpinan perusahaan terhadap kinerja perusahaan**

#### **2.4.2. Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan**

Dalam konstruksi TQM sumber daya manusia mencakup praktik pengembangan organisasi seperti pelatihan yang efisien, prosedur rekrutmen, praktik kesehatan dan keselamatan, pemberdayaan, kerjasama tim dan lain-lain. Oleh karena itulah sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sumber daya manusia yang sudah mendapat pelatihan, puas dan berkomitmen dapat meningkatkan kinerja dari organisasi. Penelitian yang dilakukan Singh, et. al. (2018) juga penelitian Wahyuningsih dkk (2010) membuktikan sumber daya manusia dalam praktik TQM memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2 : Terdapat pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan**

#### **2.4.3. Relasi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan**

Singh, et. al. (2018) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan . Penelitian itu juga didukung oleh Prayhoego & Devie (2013) juga membuktikan bahwa relasi dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Umpan balik dari pembeli atau pelanggan bisa digunakan oleh

perusahaan untuk dianalisis untuk peningkatan suatu produk atau jasa dan pengembangan strategi yang tepat yang berorientasi pada pelanggan. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga hubungan dan kepuasan pelanggan yang semakin baik akan meningkatkan kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Terhadap pengaruh relasi dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan**

#### **2.4.4. Perencanaan dan Pengembangan terhadap Kinerja Perusahaan**

Keberhasilan peningkatan kualitas tercermin dari perencanaan dan peningkatan kualitas yang efektif. Singh, et. al. (2018) membuktikan bahwa perencanaan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Pendekatan dari perusahaan dalam mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dalam biaya dan batasan manajerial termasuk perencanaan dan pengembangan strategis dalam manajemen produksi. Semakin baik proses perencanaan dan pengembangan strategis di perusahaan berbanding lurus dengan kinerja perusahaan

**H4 : Terhadap pengaruh perencanaan dan pengembangan terhadap kinerja perusahaan**

#### **2.4.5. Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Perusahaan**

Singh, et. al. (2018) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa manajemen kualitas pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan . Penelitian itu juga didukung oleh Prayhoego & Devie (2013) dan Whyuningsih dkk (2010) yang juga membuktikan bahwa manajemen kualitas pemasok memiliki

pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Manajemen kualitas pemasok bertujuan untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif dan manfaat bagi kepuasan pelanggan dengan cara mengoordinasikan kegiatan rantai pasokan dengan cermat dan melakukan pengawasan. Sehingga semakin tinggi tingkat manajemen kualitas pemasok berbanding lurus dengan kinerja perusahaan.

**H5: Terhadap pengaruh manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja perusahaan**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di The Manglung Resto yang berlokasi di Jl. Ngoro Ngoro Ombo No.16, Patuk, Kec. Patuk, Kabupaten Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **3.2. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

##### **3.2.1. Definisi Operasional**

Terdapat lima indikator yang digunakan untuk menilai *Total Quality Management* atas kinerja perusahaan The Manglung View & Resto sesuai dengan kuisisioner pada studi sebelumnya yang dilakukan oleh Singh et al. (2018):

##### **3.2.1.1. Kepemimpinan Perusahaan (X1)**

Kepemimpinan perusahaan merupakan faktor penting karena di dalam kepemimpinan top manajemen secara aktif terlibat dalam komunikasi dan perencanaan tujuan dari perusahaan. Kepemimpinan manajemen dapat menyediakan sarana sumber daya yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas. Selain itu, top manajemen melihat bahwa kualitas lebih penting daripada kuantitas dan menjadikan kualitas sebagai tanggung jawab top manajemen (Singh et al, 2018). Peran manajemen puncak di dalam perusahaan diukur dengan:

1. Pemilik atau pengurus terlibat aktif di dalam perencanaan perusahaan
2. Komunikasi dari pemilik atau pengelola

3. Loyalitas
4. Kewajiban atau kesadaran
5. Penilaian dari umpan balik

#### **3.2.1.2. Fokus Sumber Daya Manusia (X2)**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset utama organisasi dalam memainkan peran penting peningkatan kualitas dan bisnis. Menurut Singh et al (2018) dalam konstruksi TQM sumber daya manusia mencakup praktik pengembangan organisasi seperti pelatihan yang efisien, prosedur rekrutmen, praktik kesehatan dan keselamatan, pemberdayaan, kerjasama tim dan lain-lain. Sumber daya manusia yang sudah mendapat pelatihan, puas dan berkomitmen dapat meningkatkan kinerja dari organisasi. Penilaian perusahaan memperhatikan sumber daya manusianya dengan baik dapat dinilai dengan:

1. Tahapan rekrutmen dan seleksi
2. Pembinaan yang efisien dan akurat
3. Penerapan dari K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
4. Pembinaan Karir
5. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

#### **3.2.1.3. Relasi dan Kepuasan Pelanggan (X3)**

Singh et al (2018) berpendapat bahwa kepuasan dan hubungan pelanggan merupakan faktor penting dalam TQM karena merupakan masalah inti untuk hasil bisnis yang lebih baik. Umpan balik dari pelanggan diambil setelah keluhan disampaikan dan ditinjau ulang dengan benar untuk mempertahankan standar. Selain itu, menyediakan kemitraan dengan pelanggan membuat hubungan dengan

pelanggan lebih baik. Umpan balik dari pembeli atau pelanggan bisa digunakan oleh perusahaan untuk dianalisis untuk peningkatan suatu produk atau jasa dan pengembangan strategi yang tepat yang berorientasi pada pelanggan. Relasi atau hubungan dan kepuasan pelanggan dari perusahaan dapat diukur dengan:

1. Persyaratan dari pembeli
2. Kebijakan yang mengarah pada pembeli dan mitra
3. Kepuasan dari pembeli
4. Reaksi dari kepuasan serta kritikan pelanggan
5. Garansi atau dispensasi untuk produk gagal

#### **3.2.1.4. Manajemen Kualitas Pemasok (X4)**

Menurut Singh et al (2018) manajemen kualitas pemasok yang efektif mendukung koperasi dan hubungan jangka panjang dengan pemasok dengan memberikan mereka kesempatan terlibat dalam desain produk dan proses produksi untuk meningkatkan kualitas dan layanan mereka dalam membantu perusahaan dalam membangun keunggulan kompetitif. Manajemen kualitas pemasok bertujuan untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif dan manfaat bagi kepuasan pelanggan dengan cara mengoordinasikan kegiatan rantai pasokan dengan cermat dan melakukan pengawasan. Manajemen kualitas pemasok perusahaan bisa diukur dengan:

1. Kepentingan dari kualitas
2. Inspeksi peningkatan kualitas
3. Informasi spesifik dari penyuplai
4. Hubungan pemasok jangka panjang

5. Umpan balik dari pemasok

#### **3.2.1.5. Perencanaan dan Pengembangan Strategis (X5)**

Perencanaan dan pengembangan strategis memiliki peran utama dalam mencapai kualitas yang memuaskan dan peningkatan kinerja. perencanaan strategis dan pengembangan sangat penting untuk memeriksa bagaimana perusahaan berevolusi, mengeksekusi, dan menyempurnakan strategi dan kebijakannya untuk mencapai kinerja yang lebih baik (Singh et al,2018). . Pendekatan dari perusahaan dalam mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dalam biaya dan batasan manajerial termasuk perencanaan dan pengembangan strategis dalam manajemen produksi. Perencanaan dan pengembangan strategis suatu perusahaan diukur dengan menggunakan indikator berikut:

1. Perbaikan dengan melalui analisis riset dan perencanaan
2. Peminjauan
3. Pengendalian
4. Antisipasi
5. Pengumpulan informasi untuk peningkatan kualitas

#### **3.2.1.6. Kinerja Perusahaan (Y)**

Menurut Rivai dan Basri (2005), kinerja perusahaan merupakan hasil dari suatu perusahaan dalam periode waktu tertentu dengan kriteria yang ditetapkan.

Kinerja perusahaan dapat diukur dengan indikator:

1. Target Produksi
2. Kepuasan dari pelanggan

3. Kualitas produk
4. Volume penjualan
5. Laba perusahaan

### **3.2.2. Variabel Penelitian**

#### **3.2.2.1. Variabel Independen**

Variabel independen atau disebut variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen pada penelitian ini adalah kepemimpinan perusahaan, sumber daya manusia, relasi dan kepuasan kerja, perencanaan dan pengembangan strategis serta manajemen kualitas pemasok.

#### **3.2.2.2. Variabel Dependen**

Variabel dependen atau disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen atau bebas. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja perusahaan

### **3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis data**

##### **Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber untuk pertama kali, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari melakukan wawancara atau juga dari pengisian kuesioner yang dilakukan (Umar 2013). Data primer dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Data yang didapat berupa tanggapan responden terkait tentang variabel kepemimpinan perusahaan, sumber daya manusia, relasi dan kepuasan kerja, perencanaan dan



pengembangan strategis, manajemen kualitas pemasok serta kinerja perusahaan pada The Manglung View & Resto.

### **3.3.2. Teknik Pengumpulan data**

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik yang dilakukan dengan memberikan berbagai pertanyaan tertulis kepada responden. Teknik pengumpulan data ini bisa berupa pertanyaan terbuka atau tertutup dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau pengisian lewat internet. Apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur atau tahu respon yang diharapkan dari responden maka teknik pengumpulan data ini bisa efisien.

Dalam pengukuran yang dilakukan dalam kuisisioner ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur respon berupa sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2014). Fenomena sosial sendiri ditetapkan secara peneliti yang kemudian disebut menjadi variabel penelitian.

Dalam skala likert, variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel. Lalu indikator tersebut menjadi titik tolak ukur dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk mempermudah penilaian jawaban, penulis akan memberikan pertanyaan dengan lima alternatif jawaban yang harus dijawab salah satu saja. Penulis akan memberikan nilai dari setiap alternatif jawaban pertanyaan yaitu nilai 1 untuk jawaban sangat negatif dan nilai 5 untuk jawaban yang positif. Bentuk penilaiannya sebagai berikut:

1. Jawaban STS (sangat tidak setuju) dinilai 1

2. Jawaban TS (tidak setuju) dinilai 2
3. Jawaban RR (ragu-ragu) dinilai 3
4. Jawaban S (setuju) dinilai 4
5. Jawaban SS (sangat setuju) dinilai 5

### **3.4. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen**

#### **3.4.1. Uji Validitas**

Uji validitas berfungsi untuk mengetahui apakah ada pernyataan pada kuisisioner yang harus diganti/dibuang karena tidak relevan atau bisa dibuang untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu item akan dikatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas tingkat signifikansi lebih kecil atau sama dengan 5 persen ( $\leq 0,05$ ) (Ghazali 2011).

#### **3.4.2. Uji Realibilitas**

Uji realibilitas berfungsi untuk menentukan apakah suatu instrumen atau kuisisioner dapat digunakan lebih dari sekali setidaknya oleh responden yang sama (Umar 2013). Penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha untuk Uji Realibilitas, dimana suatu instrumen bisa dikatakan reliabel jika memiliki koefisien keandalan atau alpha 0.06 atau lebih (Ghazali 2013). Jawaban responden dikatakan reliabel apabila jawaban responden bersifat stabil atau konsisten.

### **3.5. Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan juga subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2012).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan The Manglung View & Resto yang berjumlah 38.

### **3.5.2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah beserta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono 2012). Oleh karena hal itu sampel yang diambil untuk penelitian dari populasi harus benar-benar representatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh atau istilah lainnya sensus adalah teknik penentuan sampel yang semua anggota populasi sendiri digunakan sebagai sampel yang berjumlah 38.

### **3.6. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari semua responden, menyajikan data tiap variabel yang telah diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono 2014).

#### **3.6.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2014).

#### **3.6.2. Uji Asumsi Klasik**

Alat analisis penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum melakukan regresi.

Hal ini dilakukan agar data yang dimasukkan kedalam model regresi telah memenuhi ketentuan dan syarat regresi. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik mencakup:

### **1. Uji Normalitas**

Model regresi yang baik adalah yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas digunakan dalam penelitian untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi normal). Dua cara yang dapat digunakan dalam mendeteksi ada tidaknya residual berdistribusi normal adalah dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik dengan cara melihat probability plot yang menunjukkan apabila distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data akan mengikuti garis diagonal data tersebut. Sedangkan uji statistik menggunakan uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Cara mendeteksi bahwa data berdistribusi normal adalah dengan cara melihat nilai signifikansi dalam tabel output lebih dari 0,05.

### **2. Uji Heterokedastisitas**

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau yang homoskedastisitas. Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah ada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghazali 2007). Cara untuk mendeteksi ada tidaknya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen. Cara lain untuk uji heterokadstisitas adalah uji glejser dengan melihat nilai sig dalam tabel output uji glejser pada masing-masing variabel. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka model regresi tidak terjadi heterodastisitas.

### 3. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan korelasi antara variabel independen. Uji multikolinearitas bertujuan dalam menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas atau independen. Uji multikolinearitas bisa dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*. Adanya multikolinearitas ditunjukkan dengan nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF <10 (Ghazali 2013).

#### 3.6.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti dengan tujuan untuk meramalkan keadaan variabel dependen apabila dua atau lebih variabel independen yang menjadi predictor dimanipulasi keadaannya. Analisis ini dilakukan apabila jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono 2014).

Penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan tujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, terdapat variabel independen Kepemimpinan Perusahaan (X1), Sumber Daya Manusia (X2), Hubungan dan Kepuasan Pelanggan (X3), Manajemen Kualitas Pemasok (X4) dan Perencanaan dan Pengembangan Strategis (X5), sedangkan Kinerja Perusahaan (Y) sebagai variabel dependen. Maka, persamaan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kinerja Perusahaan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$	= Koefisien
X1	= Kepemimpinan Perusahaan
X2	= Sumber Daya Manusia
X3	= Hubungan dan Kepuasan Pelanggan
X4	= Manajemen Kualitas Pemasok
X5	= Perencanaan dan Pengembangan Strategis
$\varepsilon$	= Error

#### **3.6.4. Analisis Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variasi variabel dependen dapat diterangkan dalam model. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol (0) dan satu (1) atau  $0 < R^2 < 1$ . Nilai yang kecil mengartikan bahwa kemampuan variabel-variabel independen amat terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Apabila nilai R<sup>2</sup> mendekati satu maka artinya adalah variabel- variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variasi variabel dependen (Ghazali 2013)

#### **3.6.5. Uji Hipotesis**

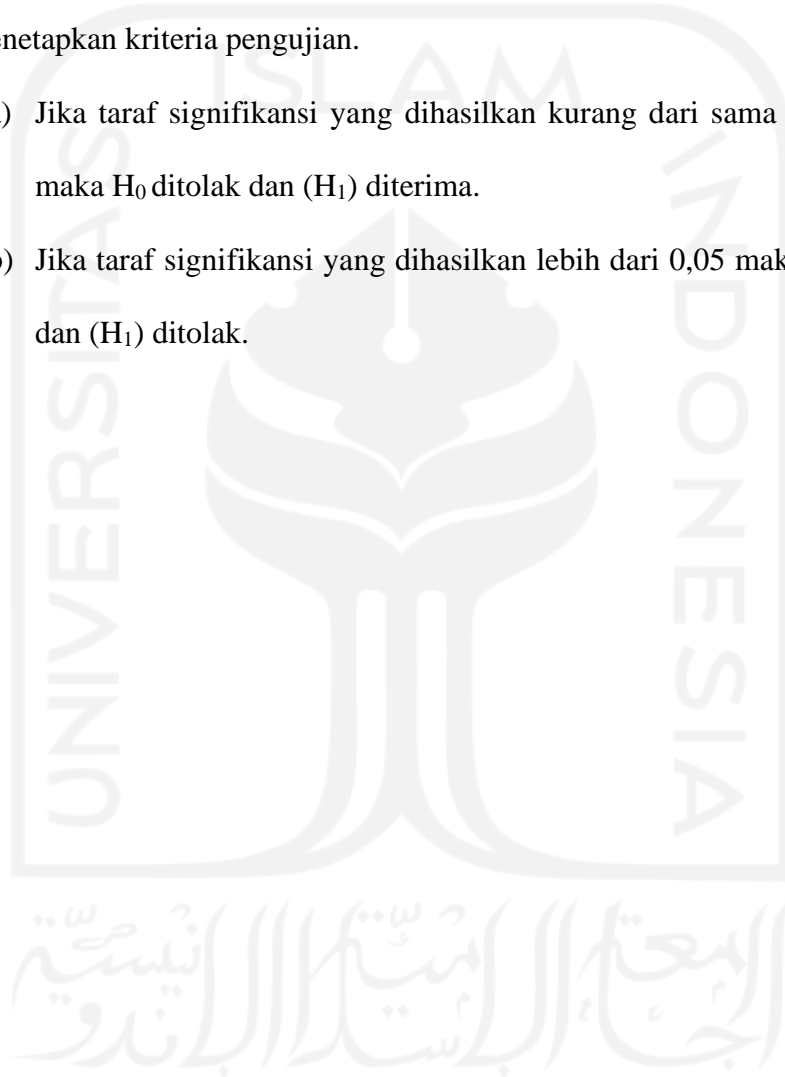
Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian karena belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Ghazali 2007). Pada penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan Uji Parsial (Uji T). Tujuan pengujian adalah untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Tahapan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun hipotesis nol(H<sub>0</sub>) dan hipotesis alternatif (H<sub>1</sub>).

- a) Hipotesis nol ( $H_0$ ) = 0 , variabel independen secara parsial tidak memberikan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Hipotesis alternatif ( $H_1$ )  $\neq$  0, variable independen secara parsial memberikan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Menetapkan kriteria pengujian.

- a) Jika taraf signifikansi yang dihasilkan kurang dari sama dengan 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan ( $H_1$ ) diterima.
- b) Jika taraf signifikansi yang dihasilkan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan ( $H_1$ ) ditolak.



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Hasil Pengumpulan Data**

Penetapan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel jenuh dimana seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan terhadap karyawan The Manglung View & Resto, diketahui sebanyak 38 responden berpartisipasi. Jumlah responden tersebut sesuai dengan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Hasil pengisian kuesioner selanjutnya menjadi data yang akan diolah menggunakan bantuan program SPSS Versi 25, kemudian digunakan untuk menganalisis pengaruh antara Kepemimpinan Perusahaan (X1), Sumber Daya Manusia (X2), Relasi dan Kepuasan Pelanggan (X3), Perencanaan dan Pengembangan (X4), dan Manajemen Kualitas Pemasok (X4) terhadap Kinerja Perusahaan (Y).

#### **4.2. Deskripsi Data Responden**

Pada penelitian ini responden diperintahkan untuk mengisi identitas diri yang kemudian dikelompokkan kedalam beberapa karakteristik, yaitu: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, posisi dalam usaha, dan lama bekerja. Data responden tersebut kemudian dideskripsikan sebagai berikut:



#### 4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	25
Perempuan	13
Total responden	38

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa karyawan yang berkerja di The Manglung View & Resto didominasi oleh karyawan berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang. Sedangkan, karyawan laki-laki hanya berjumlah 13 orang.

#### 4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan usia

**Tabel 4.2 Usia**

Usia	Jumlah
$\leq 20$ Tahun	1
21 – 25 Tahun	9
26 – 30 Tahun	17
$\geq 31$ Tahun	11
Total responden	38

Berdasarkan tabel 4.2 dengan total 38 responden, diketahui bahwa karyawan yang bekerja di The Manglung View & Resto berusia produktif diatas 26 tahun yaitu sebanyak 28 karyawan dan hanya 10 karyawan yang memiliki usia dibawah 25 tahun.

#### 4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

**Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
SMA/Sederajat	24
Diploma	7
Sarjana	7
Lainnya	0
Total responden	38

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa karyawan The Manglung View & Resto mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA/Sederajat dengan total 24 karyawan.

#### 4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan posisi dalam usaha

**Tabel 4.4 Posisi dalam Usaha**

<b>Posisi Dalam Usaha</b>	<b>Jumlah</b>
<i>General Manajer</i>	2
<i>Supervisor</i>	2
<i>Front Office</i>	3
<i>Cashier</i>	2
<i>Chef</i>	5
<i>Sous Chef</i>	2
<i>Barista</i>	2
<i>Waiters</i>	14
<i>Cleaning Service</i>	4
<i>Security</i>	2
Total Responden	38

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa karyawan yang bekerja di The Manglung View & Resto didominasi menempati posisi sebagai *waiters* yaitu sebanyak 14 karyawan.

#### 4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja

**Tabel 4.5 Lama Bekerja**

Lama Bekerja	Jumlah
< 1 Tahun	11
> 1 Tahun	27
Total responden	38

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa karyawan The Manglung View & Resto mayoritas memiliki lama bekerja lebih dari 1 tahun dengan total 27 karyawan.

### 4.3. Hasil Uji Instrumen Data

#### 4.3.1. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner sah atau valid. Dalam penelitian ini dasar pengambilan keputusannya dilihat dengan dua cara, yaitu:

1. Membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Dimana, jika nilai  $r$  hitung > nilai  $r$  hitung. Maka, item pernyataan dinyatakan valid.
2. Membandingkan nilai Signifikansi dengan Probabilitas 0,05%

Untuk menentukan nilai  $r$  tabel digunakan rumus  $df = n-2$ . Pada penelitian ini diketahui bahwa jumlah sampel adalah sebanyak 38 karyawan The Manglung

View & Resto. Maka, diperoleh nilai dF untuk 38-2 dengan signifikansi 5% adalah sebesar 0.329. Adapun dari hasil olahdata dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas**

Butir Soal	sig.	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,000	0.89	0.329	Valid
X1.2	0,000	0.826	0.329	Valid
X1.3	0,000	0.85	0.329	Valid
X1.4	0,000	0.756	0.329	Valid
X1.5	0,000	0.779	0.329	Valid
X2.1	0,000	0.779	0.329	Valid
X2.2	0,000	0.901	0.329	Valid
X2.3	0,000	0.815	0.329	Valid
X2.4	0,000	0.857	0.329	Valid
X2.5	0,000	0.712	0.329	Valid
X3.1	0,000	0.821	0.329	Valid
X3.2	0,000	0.588	0.329	Valid
X3.3	0,000	0.81	0.329	Valid
X3.4	0,000	0.784	0.329	Valid
X3.5	0,000	0.742	0.329	Valid
X4.1	0,000	0.833	0.329	Valid
X4.2	0,000	0.87	0.329	Valid
X4.3	0,000	0.884	0.329	Valid
X4.4	0,000	0.894	0.329	Valid
X4.5	0,000	0.874	0.329	Valid
X5.1	0,000	0.728	0.329	Valid

Butir Soal	sig.	r hitung	r tabel	Keterangan
X5.2	0,000	0.843	0.329	Valid
X5.3	0,000	0.787	0.329	Valid
X5.4	0,000	0.779	0.329	Valid
X5.5	0,000	0.823	0.329	Valid
Y.1	0,000	0.894	0.329	Valid
Y.2	0,000	0.751	0.329	Valid
Y.3	0,000	0.891	0.329	Valid
Y.4	0,000	0.903	0.329	Valid
Y.5	0,000	0.88	0.329	Valid

(sumber: hasil olah data SPSS, 2023 )

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel dan memiliki nilai signifikansi < probabilitas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini sah atau valid.

#### 4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang berfungsi untuk mengetahui apakah item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner memiliki jawaban yang konsisten dari waktu ke waktu. Dasar pengukurannya adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* dari 0,6 atau 60% maka item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner dapat dipastikan reliabel.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0.971	30	Reliabel

(sumber: hasil olahdata SPSS, 2023)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa setelah dilakukan uji reliabilitas, menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.971 atau sebesar 97,1% yang lebih besar dari nilai 0,6 atau 60%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini sah atau reliabel.

#### 4.4. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner. Deskripsi data meliputi nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan nilai standar deviasi. Setelah dilakukan olah data dengan program SPSS 25 terhadap pengisian kuesioner maka didapatkan hasil seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Kepemimpinan perusahaan	38	3	5	4.42	0.566
Sumber daya manusia	38	3	5	4.42	0.556
Relasi & kepuasan pelanggan	38	3	5	4.47	0.566
Perencanaan dan pengembangan	38	4	5	4.32	0.649
Manajemen kualitas pemasok	38	3	5	4.24	0.605

Kinerja perusahaan	38	3	5	4.35	0.652
--------------------	----	---	---	------	-------

(sumber: hasil olahdata SPSS, 2023)

Dari hasil output SPSS diatas hasil olah data untuk analisis deskriptif dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Perusahaan (X1) memiliki nilai minimal sebesar 3, nilai maksimal sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 4,42, dan nilai standar deviasi sebesar 0,566. Hal ini menyimpulkan bahwa dari seluruh responden yang mengisi kuesioner memberikan penilaian terendah untuk item-item pernyataan mengenai kepemimpinan perusahaan sebesar 3 dan penilaian maksimal dengan nilai 5 dengan rata-rata memberikan penilaian sebesar 4.42. sedangkan standar deviasi sebesar 0,566 menjelaskan bahwa ukuran penyebaran data untuk variabel kepemimpinan perusahaan adalah 0,566.
2. Sumber Daya Manusia (X2) dengan nilai minimum sebesar 3 menjelaskan bahwa penilaian terhadap variabel sumber daya manusia memiliki nilai minimum sebesar 3. Kemudian untuk nilai maksimum sebesar 5 memiliki makna bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban terhadap variabel sumber daya manusia menilai paling tinggi sebesar 5. Nilai rata-rata untuk variabel sumber daya manusia adalah sebesar 4,42 dengan ukuran penyebaran data sebesar 0,556.
3. Relasi dan Kepuasan Pelanggan (X3) memiliki nilai minimum sebesar 3 memiliki makna bahwa sebanyak 38 responden memberikan penilaian terendah sebesar 3. Nilai maksimum sebesar 5 memiliki makna bahwa sebanyak 38 responden memberikan penilaian tertinggi sebesar 5. Memiliki nilai rata-rata

- sebesar 4,47 dan standar deviasi sebesar 0,566 yang berarti sebanyak 38 responden memberikan jawaban rata-rata sebesar 3,47 dan ukuran penyebaran data untuk variabel relasi dan kepuasan pelanggan (X3) adalah sebesar 0,566.
4. Perencanaan dan Pengembangan (X4) memiliki nilai minimum sebesar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 38 responden dalam penelitian ini memberikan penilaian terendah sebesar 4. Sedangkan, nilai maksimum untuk variabel perencanaan dan Pengembangan (X4) adalah sebesar 5 yang memiliki makna bahwa dalam penelitian ini responden memberikan penilaian maksimal untuk variabel perencanaan dan Pengembangan (X4) adalah sebesar 5. Memiliki nilai rata-rata sebesar 4,32 yang berarti nilai rata-rata yang diberikan responden terhadap variabel perencanaan dan Pengembangan (X4) adalah sebesar 4,32 dengan standar deviasi sebesar 0.649 yang memiliki makna bahwa variabel perencanaan dan Pengembangan (X4) memiliki ukuran penyebaran data sebesar 0.649.
  5. Manajemen Kualitas Pemasok (X5) memiliki nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 5 memiliki makna bahwa sebanyak 38 responden memberikan penilaian terendah sebesar 3 dan penilaian tertinggi sebesar 4 terhadap variabel manajemen kualitas pemasok (X3). Memiliki nilai rata-rata sebesar 4,24 dan standar deviasi sebesar 0.605 yang berarti sebanyak 38 responden memberikan jawaban rata-rata sebesar 4,24 dan ukuran penyebaran data sebesar 0.605.
  6. Kinerja Perusahaan (Y) dengan nilai minimum sebesar 3 menjelaskan bahwa penilaian terhadap variabel kinerja perusahaan (Y) memiliki nilai minimum



sebesar 3. Kemudian untuk nilai maksimum sebesar 5 memiliki makna bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban terhadap variabel kinerja perusahaan (Y) menilai paling tinggi sebesar 5. Nilai rata-rata untuk variabel kinerja perusahaan (Y) adalah sebesar 4,35 dengan ukuran penyebaran data sebesar 0,652.

#### 4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini diperlukan uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah data yang digunakan dapat menjelaskan hubungan antar variabel dan menjawab hipotesis penelitian. Data yang dapat digunakan harus terdistribusi dengan normal, bersifat homoskedastisitas, dan tidak terdapat korelasi antar variabel penelitian. pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25.

##### 4.5.1. Hasil Uji Normalitas

Dalam sebuah penelitian yang baik data seharusnya telah terdistribusi dengan normal sebelum dilakukan pengujian lanjutan. Uji validitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan dasar pengukuran data terdistribusi normal jika nilai signifikansinya  $> 0.05$  dan hasil olahdata memperlihatkan output sebagai berikut:

**Tabel 1 4.9 Hasil Uji Normalitas**

*One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

	Unstandardized Residual	Ket.
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200	Normal

(sumber: hasil olahdata SPSS, 2023)

Dari tabel 4.8 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi dari data dalam penelitian ini adalah sebesar  $0.200 > 0.05$ . Maka, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusi normal.

#### 4.5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari nilai residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *glesjer* dimana jika nilai signifikansi dari hasil olah data lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil olahdata dengan bantuan program SPSS versi 25.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Sig.	Keterangan
1 (constant)	0.129	
Kepemimpinan Perusahaan (X1)	0.595	Bebas Heteroskedastisitas
Sumber Daya Manusia(X2)	0.266	Bebas Heteroskedastisitas
Relasi dan Kepuasan Pelanggan (X3)	0.519	Bebas Heteroskedastisitas

Model	Sig.	Keterangan
Perencanaan dan Pengembangan (X4)	0.374	Bebas Heteroskedastisitas
Manajemen Kualitas Pemasok (X5)	0.598	Bebas Heteroskedastisitas

(sumber: hasil olahdata SPSS, 2023)

Terlihat dari tabel 4.10 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar daripada 0.05. maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji *Glejser*, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

#### 4.5.3. Hasil Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics		Ket.
	Tolerance	VIF	
1 (constant)			
Kepemimpinan Perusahaan (X1)	0.217	3.692	Bebas Multikolinieritas
Sumber Daya Manusia (X2)	0.181	5.534	Bebas Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Ket.
	Tolerance	VIF	
Relasi dan Kepuasan Pelanggan (X3)	0.182	5.490	Bebas Multikolinieritas
Perencanaan dan Pengembangan (X4)	0.343	2.914	Bebas Multikolinieritas
Manajemen Kualitas Pemasok (X5)	0.215	4.650	Bebas Multikolinieritas

(sumber: hasil olahdata SPSS, 2022)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diketahui bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak memiliki kolerasi antar variabel. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan melihat nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

#### 4.6. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi merupakan suatu metode atau teknik analisis hipotesis penelitian untuk menguji ada tidaknya pengaruh antar variabel satu dengan variabel lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (regresi). Adapun analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan karena dalam penelitian ini memiliki lebih dari dua variabel bebas yaitu kepemimpinan perusahaan (X1), sumber daya manusia (X2), relasi dan kepuasan pelanggan (X3), perencanaan dan pengembangan (X4), dan manajemen

kualitas pemasok (X5) yang akan diuji pengaruhnya terhadap satu variabel dependen yaitu kinerja perusahaan (Y). pengujian telah dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Hipotesis		Koefisien Regresi	Sig.	Keterangan
H1	Kepemimpinan perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0.033	0.026	Hipotesis 1 <b>didukung</b> oleh data
H2	Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0.220	0.025	Hipotesis 2 <b>didukung</b> oleh data
H3	Relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0.450	0.019	Hipotesis 3 <b>didukung</b> oleh data
H4	Perencanaan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0.079	0.050	Hipotesis 4 <b>didukung</b> oleh data
H5	Manajemen kualitas pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0.696	0.000	Hipotesis 5 <b>didukung</b> oleh data
Konstanta		0.239	0.898	-

Berdasarkan tabel 4.12 diatas maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.239 + 0.033X_1 + 0.220X_2 + 0.450X_3 + 0.079X_4 + 0.696X_5$$

#### 4.7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel-variabel independen dalam penelitian ini mempengaruhi kinerja perusahaan. Dasar pengukurannya dengan melihat nilai *Adjusted R square* pada tabel hasil uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu, dimana semakin nilai koefisien determinasi menjauhi nilai satu maka semakin kecil atau semakin jauh variabel independen mempengaruhi variabel dependennya. Berikut adalah hasil pengolahan data untuk uji koefisien determinasi:

##### *Model Summary*

**Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Squared	Std. Error of the Estimate
1	0.924 <sup>a</sup>	0.853	0.830	1.343

(sumber: hasil olahdata SPSS, 2023)

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai *Adjusted R squared* adalah sebesar 0.830 yang memiliki makna bahwa variabel kepemimpinan perusahaan (X1), sumber daya manusia (X2), relasi dan kepuasan pelanggan (X3), perencanaan dan pengembangan (X4), dan manajemen kualitas pemasok (X5) mempengaruhi kinerja perusahaan sebesar 83% dan sebanyak 17% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

#### **4.8. Hasil Uji T**

Uji T yang merupakan salah satu uji hipotesis pada regresi liner berganda yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kepemimpinan perusahaan (X1), sumber daya manusia (X2), relasi dan kepuasan pelanggan (X3), perencanaan dan pengembangan (X4), dan manajemen kualitas pemasok (X5) berpengaruh terhadap variabel kinerja perusahaan (Y). dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikansi  $\leq 0.05$  maka hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini yakni kepemimpinan perusahaan (X1), sumber daya manusia (X2), relasi dan kepuasan pelanggan (X3), perencanaan dan pengembangan (X4), dan manajemen kualitas pemasok (X5) secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan (Y) yang dibuktikan dengan nilai signifikansi yang kurang dari sama dengan 0.05.

#### **4.9. Pembahasan**

Setelah melakukan serangkaian olah data dan pengujian hipotesis, maka selanjutnya hasil dijabarkan sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh Kepemimpinan Perusahaan terhadap Kinerja Perusahaan**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepemimpinan perusahaan terhadap kinerja perusahaan pada The Manglung View & Resto. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien

regresi untuk variabel kepemimpinan perusahaan (X1) sebesar positif 0,033 dan nilai signifikan yang lebih kecil dari probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,026.

Dengan hasil tersebut maka ini menandakan bahwa hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini diterima. Manajer perusahaan melibatkan diri secara aktif dalam kegiatan perencanaan dan menjalin hubungan yang baik dengan para staff dalam membangun lingkungan kerja yang baik. Selain itu manajer perusahaan secara berkala melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kerja. Hal ini membuktikan adanya peran kepemimpinan perusahaan yang baik akan meningkatkan kinerja perusahaan secara signifikan. Pernyataan tersebut di dukung oleh pendapat Saragi Sitio (2018) yang mengatakan bahwa kinerja perusahaan yang baik dicerminkan oleh kepemimpinan seorang pemimpin dalam organisasi. Pemimpin merupakan kunci dalam sebuah manajemen dan memainkan peran penting dan strategis dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan dimana seorang pemimpin dituntut harus tanggap terhadap perubahan, mampu mengalisis kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia yang dimiliki sehingga mampu memaksimal kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Singh et al. (2018) dan penelitian Prayhoego and Devie (2013).

## 2. Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan

Pada penelitian ini ditemukan bukti bahwa sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,220 dan nilai signifikansi yang lebih



kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,025. Sehingga, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Sumber daya manusia menjadi aset penting perusahaan yang menjadi penentu kinerja perusahaan dapat dikatakan baik atau buruk. Dalam teori TQM fokus yang ingin dicapai ialah kepuasan pelanggan melalui pelayanan. Staff The Manglung View & Resto dipilih dan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan diberikan pembekalan serta petatihan keterampilan kerja agar staff bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan. Karyawan merupakan subjek yang memainkan peran sebagai “pelayan” sehingga perusahaan dapat mencapai kinerja terbaiknya. Untuk itu, perusahaan perlu mengoptimalkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, dan perusahaan mampu mengantisipasi persaingan bisnis dengan menunjukkan kinerja terbaiknya.

Adanya pengaruh positif dan signifikan dari sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan juga didukung dan dibuktikan oleh penelitian Singh et al. (2018) dan Wahyuningsih et al. (2010). Penelitian-penelitian tersebut mampu memberikan bukti bahwa untuk meningkatkan kinerjanya, perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki.

### 3. Pengaruh Relasi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan

Relasi dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,450 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,019.

The Manglung View & resto menyediakan pelayanan pelanggan dan memperhatikan permintaan dengan baik serta menerima semua kritik serta saran yang disampaikan pelanggan dengan senang hati dan mengevaluasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila relasi dan kepuasan pelanggan semakin meningkat, maka kinerja perusahaan pun menjadi meningkat. Hal ini dikarenakan apa yang diinginkan oleh konsumen berbanding lurus dengan pelayanan yang dibentuk dari relasi dan kepuasan pelanggan. Umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada perusahaan dapat digunakan oleh perusahaan dalam melakukan peningkatan produk dan juga perencanaan kebijakan atau strategi yang tepat untuk kedepannya.

Hasil penelitian ini juga senada oleh penelitian terdahulu yang diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Singh et al. (2018) dan penelitian Prayhoego and Devie (2013).

#### 4. Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan terhadap Kinerja Perusahaan

Penelitian ini menemukan bahwa perencanaan dan pengembangan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,079 dan nilai signifikansi kurang dari sama dengan nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,050.

Semakin baik proses perencanaan dan pengembangan strategis yang dilakukan pekerjaan berbanding lurus dengan kinerja perusahaan. The Manglung View & Resto secara berkala melakukan riset mengenai permintaan pasar sehingga dapat terus tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan zaman. Perusahaan juga secara berkala melakukan evaluasi kinerja perusahaan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dan secara konsisten mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan permintaan pasar dan membuat keputusan bisnis dengan cermat. Pendekatan dari perusahaan dalam mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi produk yang sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan termasuk perencanaan dan pengembangan strategis dalam manajemen produksi.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Singh et al. (2018).

#### 5. Pengaruh Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Perusahaan

Manajemen kualitas pemasok memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,696 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,000.

Kinerja perusahaan menjadi maksimal apabila memiliki manajemen kualitas pemasok yang baik. The Manglung View & Resto mengedepankan kualitas bahan baku dan melakukan pengecekan dari pemasok untuk memastikan kualitas bahan baku sesuai dengan standar perusahaan dan selalu membangun kepercayaan dan komunikasi yang baik dengan pemasok. Dalam menjaga dan mengembangkan manajemen kualitas pemasok, perusahaan perlu menjalin hubungan baik dengan pemasok atau penyuplai. Koordinasi yang terbentuk dengan baik akan menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan dan terciptanya peningkatan kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Singh et al. (2018), Wahyuningsih dkk (2010) dan penelitian Prayhoego and Devie (2013).

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menemukan bukti apakah terdapat pengaruh dari kepemimpinan perusahaan, sumber daya manusia, relasi dan kepuasan pelanggan, perencanaan dan pengembangan, dan manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan rangkaian analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari semua variabel independen terhadap kinerja perusahaan. Adapun penjelasan lanjutannya adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan perusahaan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,033 dan nilai signifikansi sebesar  $0,026 < 0,05$ . Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kepemimpinan perusahaan terhadap kinerja perusahaan diterima.
2. Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,220 dan nilai signifikansi sebesar  $0,026 < 0,05$ . Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan diterima.
3. Relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,450 dan nilai signifikansi

sebesar  $0,019 < 0,05$ . Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari relasi dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan diterima.

4. Perencanaan dan pengembangan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,079 dan nilai signifikansi sebesar  $0,050 < 0,05$ . Sehingga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari perencanaan dan pengembangan terhadap kinerja perusahaan diterima.
5. Manajemen kualitas pemasok berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,696 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis kelima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja perusahaan diterima.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan yang untuk penelitian selanjutnya perlu diperhatikan untuk memberikan manfaat yang lebih baik. Beberapa diantaranya adalah:

1. Responden berpotensi gagal dalam memahami maksud pertanyaan pada kuesioner yang diajukan karena tidak ada pendampingan pada pengisian kuesioner yang disebar melalui online.
2. Penelitian ini hanya terbatas pada The Manglung View & Resto yang dirasa kurang mencerminkan realitas keadaan yang terjadi pada perusahaan yang

bergerak di bidang penyediaan jasa karena keterbatasan pada jumlah responden.

3. Variabel penelitian ini hanya terbatas pada elemen praktik TQM menurut Singh et al. (2018) saja.

### **5.3. Saran**

Berdasarkan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, penulis memiliki saran pada penelitian selanjutnya. Beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Menambahkan variabel lain yang belum dijelaskan dalam penelitian ini dan juga menambah jumlah responden.
2. Mengadopsi jenis penelitian kualitatif untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik serta memberikan kekayaan literasi kepada pengguna penelitian seperti ini.
3. Pengelola atau pemilik The Manglung View & Resto lebih meningkatkan perencanaan dan pengembangan strategis karena variabel ini memiliki nilai signifikan yang paling rendah dalam penerapan TQM. Penyempurnaan kebijakan dan strategi yang tepat dapat mencapai kualitas yang memuaskan dan peningkatan dalam kinerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Rusdiana, and Moch.Irfan. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Basri, Rivai. 2005. *Performance Appraisal*. Cetakan Pe. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Besterfield, Dale H. et al. 2003. *Total Quality Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Bhushan, N., and K. Rai. 2004. *Strategic Decision Making*. London: Springer.
- Bolboli, S. A., and M. Reiche. 2013. "A Model for Sustainable Business Excellence: Implementation and the Roadmap." *The TQM Journal* 25(4):331–46.
- Carton, R., & Hofer, C. 2006. *Measuring Organisational Performance: Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*. Great Britain: Edward Elgar Publishing.
- Carton, R. .. 2004. *Measuring Organizational Performance: An Exploratory Study*. Athens Georgia: The University of Georgia.
- Cooper, C. 1999. "The Hospitality Market Report: Future Forward." *Foodservice and Hospitality* 25–62.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1st ed. Jakarta: . PT. Indeks.
- Fitria, Fitria. 2017. "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial." *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)* 1(02):158–63. doi:

10.36665/jusie.v1i02.145.

Flynn, B. B., R. G. Schroeder, and S. Sakakibara. 1994. "A Framework for Quality Management Research and an Associated Measurement Instrument." *Journal of Operations Management* (11):339–66.

Flynn, Barbara B., Roger G. Schroeder, and Sadao Sakakibara. 1994. "A Framework for Quality Management Research and an Associated Measurement Instrument." *Journal of Operations Management* 11(4):339–66. doi: 10.1016/S0272-6963(97)90004-8.

Garvin, D. A. 1987. *Managing Quality*. New York: The Free Press.

Ghazali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghazali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Goetsch, David L., and Stanley M. Davis. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's International Series in Engineering Technology)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International Inc.

Handoko. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. 15th ed. Yogyakarta: BPFPE.

Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.



- Heizer, Jay, and Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi Buku 1*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Henderson, S. C., P. M. Swamidass, and T. A. Byrd. 2004. "Empirical Models of the Effect of Integrated Manufacturing on Manufacturing Performance and Return on Investment." *International Journal of Production Research* 42(10):1933–1954.
- Hung, Richard Yu Yuan, Bella Ya-Hui Lien, Baiyin Yang, Chi-Min Wu, and Yu-Ming Kuo. 2011. "Impact of TQM and Organizational Learning on Innovation Performance in the High-Tech Industry." *International Business Review* 20(2):213–25. doi: 10.1016/j.ibusrev.2010.07.001.
- Jahanshahi, A., M. .. A, Gashti, Mirdamadi H, and S. M. .. Nawaser, K, and Khaksar. 2011. "Study of Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty." *International Journal of Humanities and Social Science* 1(7):253–60.
- Jung, C. 1923. *Psychological Types*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Kotler, Philip. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Bahasa Ind. Jakarta: Erlangga.
- Kumar, Vimal. 2018. "Leadership Styles and Their Relationship with TQM Focus for Indian Firms An Empirical Investigation." 67(6):1063–88. doi: 10.1108/IJPPM-03-2017-0071.
- Kumar, Vimal, and R. R. K. Sharma. 2017. "Relating Management Problem-Solving Styles of Leaders to TQM Focus: An Empirical Study." *TQM Journal* 29(2):218–39. doi: 10.1108/TQM-01-2016-0002.
- Li, S., B. Ragu-Nathan, T. S. Ragu-Nathan, and S. Rao Subba. 2006. "The Impact

- of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance.” *Omega* (34):107–204.
- Nasrun, Muhammad. 2018. “The Effect Of TQM And Budget Participation On Managerial Performance In Corporate Manufacturing In Industrial Area Makassar.” *ATESTASI : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 1(1):70–84. doi: 10.33096/atestasi.v1i1.48.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Phan, Anh Chi &. Abdallah, Ayman Bahjat &. Matsui, and Yoshiki. 2011. “Quality Management Practices and Competitive Performance: Empirical Evidence from Japanese Manufacturing Companies.” *International Journal of Production Economics Elsevier* 133(2):518–29.
- Porter, M. E. 1985. *Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Prayhoego, Callystha, and Devie. 2013. “Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan.” *Business Accounting Review, Vol. 1, 2013* 55(1–2):65–74.
- Puthanveetil, Biju Augustine, Shilpa Vijayan, and Anil Raj. 2021. “TQM Performance Outcome of Indian Hospitals : Exploratory Findings.” 33(6):1325–46. doi: 10.1108/TQM-07-2020-0171.
- Putriama, J., F. Arina, and R. Ekawati. 2013. “The Effect of the Application of Total Quality Management through Employee Productivity on Company Performance with the Structural Equation Modeling Method.” *Jurnal Teknik*

*Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa* 1(3):251–257.

Rad, Ali Mohammad Mosadegh. 2006. “The Impact of Organizational Culture on the Successful Implementation of Total Quality Management.” *TQM Magazine* 18(6):606–25. doi: 10.1108/09544780610707101.

Richard, Pierre J., Timothy M. Devinney, George S. Yip, and Gerry Johnson. 2009. “Measuring Organizational Performance: Towards Methodological Best Practice.” *Journal of Management* 35(3):718–804. doi: 10.1177/0149206308330560.

Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Grafindo.

Salameh, Maya, and Clayton W. Barrows. 2000. “The Role of Training in Achieving Tqm in Restaurants.” *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism* 1(4):73–95. doi: 10.1300/J162v01n04\_05.

Samson, Danny, and Mile Terziovski. 1999. “The Relationship between Total Quality Management Practices and Operational Performance.” *Journal of Operations Management* 17(4):393–409. doi: 10.1016/S0272-6963(98)00046-1.

Saragi Sitio, Vera Sylvia. 2018. “Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pelita Air Service.” *Journal of Management and Business Review* 15(2):196–218. doi: 10.34149/jmbr.v15i2.128.

Sari, D. E. K., Surachman, and K. Ratnawati. 2018. “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan

- Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 5(1):11–25.
- Singh, Vedant, Akshay Kumar, and Tej Singh. 2018. “Impact of TQM on Organisational Performance: The Case of Indian Manufacturing and Service Industry.” *Operations Research Perspectives* 5(August 2017):199–217. doi: 10.1016/j.orp.2018.07.004.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Revisi. Yogyakarta: andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyuningsih, Tri, Yuli Liestyana, and Lenny Fitriana Dewi. 2010. “Analisis Pengaruh Praktek Total Quality Management ( TQM ), Terhadap Kinerja Bisnis Dan Kepuasan Konsumen.”
- Wardhani, V., A. Utarini, Van J. P. Dijk, D. Post, and J. W. Groothoff. 2009. “Determinants of Quality Management Systems Implementation in Hospitals.” *Health Policy* 89(3):239–51.
- Widjaya, O. E. Y. Hannes, and Ian Nurpatria Suryawan. 2014. “Pengaruh Total Quality Management Dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan.” *Media Bisnis* 6(2):88–96.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta:

Ekonisia.

Zainul, Mohammad. 2019. *MANAJEMEN OPERASIONAL*. Yogyakarta:

Deepublish.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

#### Kuesioner Penelitian:

#### Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM)

#### Terhadap Kinerja Operasional Pada The Manglung View & Resto

#### Petunjuk Pengisian

1. Saudara/i terlebih dahulu mengisi identitas diri pada tempat yang sudah disediakan sebelum mengisi pernyataan-pernyataan berikut.
2. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan/pengalaman yang dirasakan oleh Saudara/i di kolom yang tersedia.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

#### CONTOH :

Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Manajer perusahaan melibatkan diri secara aktif dalam kegiatan perencanaan untuk mencapai tujuan perusahaan					X

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....(Boleh inisial)
2. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
3. Usia : ( )  $\leq 20$  tahun  
( ) 21 - 25 tahun  
( ) 26 – 30 tahun  
( )  $> 31$  tahun
4. Pendidikan Terakhir : ( ) SMA/Sederajat  
( ) Diploma  
( ) Sarjana  
( ) Lainnya
5. Divisi saat ini :
6. Masa Kerja : ( )  $\leq 1$  tahun  
( )  $\geq 1$  tahun

## ITEM PERNYATAAN

### 1. Kepemimpinan dalam usaha yang dijalankan

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Manajer perusahaan melibatkan diri secara aktif dalam kegiatan perencanaan untuk mencapai tujuan perusahaan					
2.	Manajer perusahaan selalu menjalin komunikasi yang baik dengan para staff dalam upaya membangun lingkungan kerja yang baik					
3.	Manajer perusahaan menjunjung tinggi nilai loyalitas dalam lingkungan kerja					
4.	Manajer perusahaan mempercayakan kepada para staff untuk menjalankan kegiatan usaha sehingga menimbulkan rasa kesadaran dan kewajiban sebagai staff dalam perusahaan					
5.	Manajer perusahaan secara berkala melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kerja					



## 2. Kualitas Sumber Daya Manusia dalam usaha yang dijalankan

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Staff dipilih dan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki					
2.	Staff diberikan pembekalan kerja agar staff bekerja sesuai dengan SOP yang telah perusahaan tetapkan					
3.	Staff berkewajiban mematuhi SOP kerja yang telah perusahaan tetapkan					
4.	Pelatihan keterampilan kerja diupayakan oleh perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas SDM					
5.	Staff selalu dilibatkan dalam kegiatan usaha					

### 3. Hubungan dan Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Perusahaan menyediakan pelayanan pelanggan dan memperhatikan permintaan pelanggan					
2.	Perusahaan membuat kebijakan bisnis berdasarkan permintaan pelanggan					
3.	Perusahaan selalu mengutamakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang optimal sesuai SOP kerja					
4.	Perusahaan dengan senang hati menerima semua kritik serta saran yang disampaikan pelanggan dan mengevaluasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan					
5.	Perusahaan memberikan garans penggantian produk jika produk yang di berikan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan					

#### 4. Hubungan antara perusahaan dengan pemasok

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Perusahaan selalu mengedepankan kualitas bahan baku meski biaya yang dikeluarkan lebih tinggi					
2.	Perusahaan selalu melakukan pengecekan bahan baku dari pemasok untuk memastikan kualitas bahan baku sesuai dengan standar perusahaan					
3.	Perusahaan mengetahui dengan pasti informasi mengenai pemasok dan bahan baku yang <i>disupply</i> ke perusahaan					
4.	Perusahaan selalu membangun kepercayaan dan komunikasi yang baik dengan pemasok					
5.	Perusahaan bersedia melakukan diskusi terkait bahan baku seperti negosiasi harga dari pemasok untuk menemukan solusi bersama sehingga terjadi kesepakatan yang saling menguntungkan satu sama lain					

**5. Pengembangan dan perencanaan startegis yang di bangun dalam usaha**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Perusahaan secara berkala melakukan riset mengenai permintaan pasar sehingga perusahaan dapat terus tumbuh mengikuti perkembangan zaman					
2.	Perusahaan secara berkala melakukan evaluasi kinerja perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan					
3.	Perusahaan secara berkala melakukan <i>quality control</i> baik terhadap kinerja staff maupun kualitas produk yang ditawarkan agar sesuai dengan standar perusahaan untuk mengantisipasi terjadinya <i>human error</i> yang berdampak pada penilaian terhadap perusahaan					
4.	Perusahaan selalu memastikan kerahasiaan resep makanan dan strategi bisnis terjaga agar tidak diketahui oleh pesaing					

5.	Perusahaan secara konsisten mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan permintaan pasar dan membuat keputusan bisnis dengan cermat				
----	--	--	--	--	--



**6. Kualitas kinerja dalam usaha yang dijalankan**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Perusahaan mampu mencapai target setiap tahunnya					
2.	Perusahaan mampu memenuhi permintaan pelanggan					
3.	Perusahaan mampu secara konsisten menjaga kualitas produk dan pelayanan					
4.	Perusahaan mampu meningkatkan volume penjualan setiap tahunnya					
5.	Perusahaan mampu menghasilkan peningkatan laba setiap tahunnya					

**Lampiran 2 : Tabulasi Data**

**TABULASI DATA**

Kepemimpinan Perusahaan						
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Nilai Rata-rata	Nilai Total
5	5	3	3	5	4.2	21
4	4	4	4	5	4.2	21
5	5	5	5	4	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	4.2	21
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	5	4.6	23
5	5	5	4	4	4.6	23
5	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	4.4	22
5	5	4	4	5	4.6	23
5	5	5	3	5	4.6	23
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	3.6	18
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	3.8	19
4	4	4	4	3	3.8	19
4	5	4	5	4	4.4	22
5	5	5	5	4	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	4.6	23
5	4	5	5	5	4.8	24
3	4	4	3	4	3.6	18
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	3.8	19
4	4	4	4	3	3.8	19
4	5	4	5	4	4.4	22
5	5	5	5	4	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	4.6	23
5	4	5	5	5	4.8	24

Sumber Daya Manusia						
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Nilai Rata-rata	Nilai Total
5	5	4	5	5	4.8	24
4	4	5	4	4	4.2	21
4	4	4	5	4	4.2	21
5	5	5	5	3	4.6	23
4	4	5	4	4	4.2	21
5	5	5	5	4	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	3	4.6	23
5	5	4	4	5	4.6	23
5	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	4.4	22
4	4	5	4	5	4.4	22
5	5	5	5	4	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	4.8	24
5	5	5	5	3	4.6	23
4	4	4	3	4	3.8	19
4	4	3	3	3	3.4	17
4	4	3	4	4	3.8	19
4	3	3	4	3	3.4	17
4	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	3.6	18
5	5	4	5	5	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	4.8	24
4	4	3	3	3	3.4	17
4	4	3	4	4	3.8	19
4	3	3	4	3	3.4	17
4	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	3.6	18
5	5	4	5	5	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	4.8	24



Relasi dan Kepuasan Pelanggan						
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Nilai Rata-rata	Nilai Total
5	4	5	4	4	4.4	22
4	5	4	4	4	4.2	21
5	4	4	5	5	4.6	23
5	3	4	5	5	4.4	22
4	4	4	4	3	3.8	19
5	2	5	5	5	4.4	22
5	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	5	4.6	23
3	4	4	4	4	3.8	19
5	4	5	5	4	4.6	23
5	4	4	5	5	4.6	23
5	4	4	5	5	4.6	23
5	2	5	5	3	4	20
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	4.8	24
3	3	3	4	3	3.2	16
3	4	4	3	4	3.6	18
4	4	4	3	4	3.8	19
4	3	3	4	3	3.4	17
3	3	4	3	4	3.4	17
3	4	4	3	4	3.6	18
4	5	5	4	5	4.6	23
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	4.6	23
5	4	5	5	4	4.6	23
4	4	5	5	5	4.6	23
3	4	4	3	4	3.6	18
4	4	4	3	4	3.8	19
4	3	3	4	3	3.4	17
3	3	4	3	4	3.4	17
3	4	4	3	4	3.6	18
4	5	5	4	5	4.6	23
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	4.6	23
5	4	5	5	4	4.6	23
4	4	5	5	5	4.6	23
3	4	4	3	4	3.6	18
4	4	4	3	4	3.8	19
4	3	3	4	3	3.4	17
3	3	4	3	4	3.4	17
3	4	4	3	4	3.6	18
4	5	5	4	5	4.6	23
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	4.6	23
5	4	5	5	4	4.6	23
4	4	5	5	5	4.6	23

Perencanaan dan Pengembangan						
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Nilai Rata-rata	Nilai Total
3	3	4	4	4	3.6	18
4	4	4	4	5	4.2	21
4	5	5	4	4	4.4	22
5	5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	4	3.6	18
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	4	3.6	18
4	5	5	5	5	4.8	24
4	4	4	3	3	3.6	18
4	4	4	3	3	3.6	18
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	3	4	5	5	4.4	22
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	3.6	18
4	4	3	4	3	3.6	18
4	3	3	4	4	3.6	18
4	3	4	3	4	3.6	18
4	3	4	3	4	3.6	18
5	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4.2	21
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	3	3.6	18
4	4	3	4	3	3.6	18
4	3	3	4	4	3.6	18
4	3	4	3	4	3.6	18
4	3	4	3	4	3.6	18
5	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4.2	21
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25

Manajemen Kualitas Pemasok						
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Nilai Rata-rata	Nilai Total
5	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	4.4	22
4	5	5	5	4	4.6	23
4	5	4	4	4	4.2	21
3	4	4	5	3	3.8	19
5	5	5	4	5	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	3.8	19
3	5	5	3	4	4	20
5	4	5	4	3	4.2	21
5	4	5	4	3	4.2	21
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	4.8	24
5	5	5	5	4	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
3	3	3	4	3	3.2	16
4	3	3	3	4	3.4	17
4	3	4	4	3	3.6	18
4	3	3	4	4	3.6	18
4	4	3	3	3	3.4	17
4	3	4	3	3	3.4	17
4	4	4	5	5	4.4	22
4	5	4	5	5	4.6	23
4	4	4	5	4	4.2	21
5	4	5	5	5	4.8	24
5	5	4	5	5	4.8	24
4	3	3	3	4	3.4	17
4	3	4	4	3	3.6	18
4	3	3	4	4	3.6	18
4	4	3	3	3	3.4	17
4	3	4	3	3	3.4	17
4	4	4	5	5	4.4	22
4	5	4	5	5	4.6	23
4	4	4	5	4	4.2	21
5	4	5	5	5	4.8	24
5	5	4	5	5	4.8	24

Kinerja Perusahaan						
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Nilai Rata-rata	Nilai Total
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	4.8	24
5	5	4	4	4	4.4	22
3	4	4	3	3	3.4	17
4	5	5	4	4	4.4	22
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
4	3	5	4	5	4.2	21
4	4	5	4	5	4.4	22
5	4	5	4	4	4.4	22
5	4	5	4	4	4.4	22
5	3	5	5	5	4.6	23
4	4	5	5	5	4.6	23
4	4	5	5	5	4.6	23
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	3	15
3	4	3	4	3	3.4	17
4	4	4	3	4	3.8	19
4	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	4	3.6	18
4	4	5	5	5	4.6	23
5	5	5	5	4	4.8	24
5	4	5	5	5	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
3	4	3	4	3	3.4	17
4	4	4	3	4	3.8	19
4	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	4	3.6	18
4	4	5	5	5	4.6	23
5	5	5	5	4	4.8	24
5	4	5	5	5	4.8	24
5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25

### Lampiran 3 : Hasil Olah Data

#### HASIL OLAH DATA

##### 1. HASIL UJI VALIDITAS

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL1
X1.1	Pearson Correlation	1	.690**	.699**	.614**	.652**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X1.2	Pearson Correlation	.690**	1	.608**	.465**	.633**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X1.3	Pearson Correlation	.699**	.608**	1	.619**	.576**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X1.4	Pearson Correlation	.614**	.465**	.619**	1	.354*	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.029	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X1.5	Pearson Correlation	.652**	.633**	.576**	.354*	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.029		.000
	N	38	38	38	38	38	38
TOTAL1	Pearson Correlation	.890**	.826**	.850**	.756**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الجامعة الإسلامية  
الاستاذ الدكتور

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL2
X2.1	Pearson Correlation	1	.748**	.535**	.659**	.327*	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.045	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X2.2	Pearson Correlation	.748**	1	.647**	.761**	.560**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X2.3	Pearson Correlation	.535**	.647**	1	.619**	.440**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.006	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X2.4	Pearson Correlation	.659**	.761**	.619**	1	.485**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X2.5	Pearson Correlation	.327*	.560**	.440**	.485**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.045	.000	.006	.002		.000
	N	38	38	38	38	38	38
TOTAL2	Pearson Correlation	.779**	.901**	.815**	.857**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL3
X3.1	Pearson Correlation	1	.222	.602**	.813**	.411*	.821**
	Sig. (2-tailed)		.180	.000	.000	.010	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X3.2	Pearson Correlation	.222	1	.420**	.107	.397*	.588**
	Sig. (2-tailed)	.180		.009	.523	.014	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X3.3	Pearson Correlation	.602**	.420**	1	.526**	.548**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.001	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X3.4	Pearson Correlation	.813**	.107	.526**	1	.477**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.523	.001		.002	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X3.5	Pearson Correlation	.411*	.397*	.548**	.477**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.010	.014	.000	.002		.000
	N	38	38	38	38	38	38
TOTAL3	Pearson Correlation	.821**	.588**	.810**	.784**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

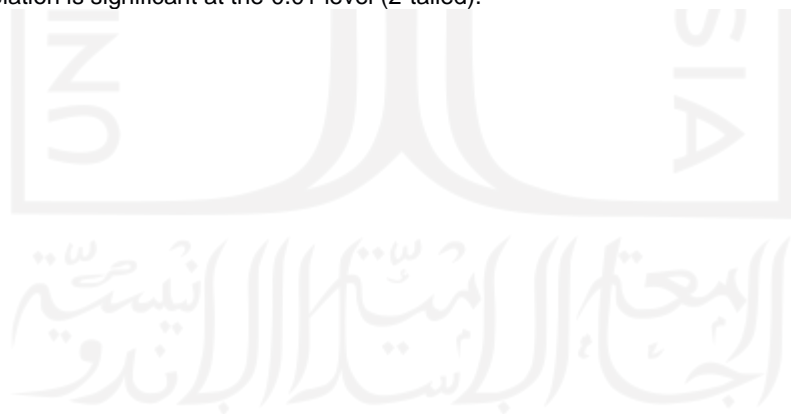
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL4
X4.1	Pearson Correlation	1	.653**	.611**	.656**	.740**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X4.2	Pearson Correlation	.653**	1	.788**	.747**	.572**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X4.3	Pearson Correlation	.611**	.788**	1	.708**	.745**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X4.4	Pearson Correlation	.656**	.747**	.708**	1	.767**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X4.5	Pearson Correlation	.740**	.572**	.745**	.767**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	38	38	38	38	38	38
TOTAL4	Pearson Correlation	.833**	.870**	.884**	.894**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL5
X5.1	Pearson Correlation	1	.479**	.590**	.389*	.536**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.016	.001	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X5.2	Pearson Correlation	.479**	1	.645**	.534**	.652**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.001	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X5.3	Pearson Correlation	.590**	.645**	1	.496**	.419**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.009	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X5.4	Pearson Correlation	.389*	.534**	.496**	1	.613**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.002		.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
X5.5	Pearson Correlation	.536**	.652**	.419**	.613**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.009	.000		.000
	N	38	38	38	38	38	38
TOTAL5	Pearson Correlation	.728**	.843**	.787**	.779**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.649**	.774**	.713**	.735**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
Y2	Pearson Correlation	.649**	1	.502**	.653**	.440**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.006	.000
	N	38	38	38	38	38	38
Y3	Pearson Correlation	.774**	.502**	1	.736**	.843**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
Y4	Pearson Correlation	.713**	.653**	.736**	1	.783**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38
Y5	Pearson Correlation	.735**	.440**	.843**	.783**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000		.000
	N	38	38	38	38	38	38
TOTALY	Pearson Correlation	.894**	.751**	.891**	.903**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. HASIL UJI RELIABILITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.971	30

### 3. HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

#### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std. Error			Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
KEPEMIMPINAN PERUSAHAAN	38	2	3	5	168	4.42	.092	.566	.321	-.883	.383	.099	.750
SUMBER DAYA MANUSIA	38	2	3	5	168	4.42	.090	.556	.309	-.689	.383	-.964	.750
RELASI DAN KEPUASAN PELANGGAN	38	2	3	5	162	4.27	.092	.566	.321	-.419	.383	1.227	.750
PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN	38	1	4	5	164	4.32	.105	.649	.421	-.057	.383	1.909	.750
MANAJEMEN KUALITAS PEMASOK	38	2	3	5	161	4.24	.098	.605	.366	-.256	.383	1.438	.750
KINERJA PERUSAHAAN	38	2	3	5	165	4.35	.106	.652	.425	-.804	.383	-.591	.750
Valid N (listwise)	38												

#### 4. HASIL UJI NORMALITAS

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24858786
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.084
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

#### 5. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.526	.979		1.559	.129
	KEPEMIMPINAN PERUSAHAAN	.155	.079	.566	1.954	.595
	SUMBER DAYA MANUSIA	.112	.099	.401	1.132	.266
	RELASI DAN KEPUASAN PELANGGAN	-.291	.097	-1.060	-3.001	.519
	PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN	-.056	.062	-.232	-.901	.374
	MANAJEMEN KUALITAS PEMASOK	.044	.083	.173	.533	.598

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## 6. HASIL UJI MULTIKOLINERITAS

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.239	1.846		-.129	.898		
	KEPEMIMPINAN PERUSAHAAN	.033	.150	.029	.222	.826	.271	3.692
	SUMBER DAYA MANUSIA	-.220	.187	-.187	-1.177	.248	.181	5.524
	RELASI DAN KEPUASAN PELANGGAN	.450	.183	.391	2.466	.019	.182	5.490
	PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN	.079	.116	.079	.680	.501	.343	2.914
	MANAJEMEN KUALITAS PEMASOK	.696	.157	.646	4.424	.000	.215	4.650

a. Dependent Variable: KINERJA PERUSAHAAN



## 7. HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.239	1.846		-.129	.898
	KEPEMIMPINAN PERUSAHAAN	.033	.150	.029	.222	.026
	SUMBER DAYA MANUSIA	.220	.187	-.187	-1.177	.025
	RELASI DAN KEPUASAN PELANGGAN	.450	.183	.391	2.466	.019
	PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN	.079	.116	.079	.680	.050
	MANAJEMEN KUALITAS PEMASOK	.696	.157	.646	4.424	.000

a. Dependent Variable: KINERJA PERUSAHAAN

## 8. HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 <sup>a</sup>	.853	.830	1.343

a. Predictors: (Constant), MANAJEMEN KUALITAS PEMASOK, PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN, KEPEMIMPINAN PERUSAHAAN, RELASI DAN KEPUASAN PELANGGAN, SUMBER DAYA MANUSIA