

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN  
PENGUNAAN SUMBER DAYA SECARA TERPADU TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL PADA WARUNG MIE LETHEK BANTUL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Oleh :

Nama : Deinadzar Imam Darmawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 15311290  
Bidang Konsentrasi : Operasional

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2019**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN  
PENGUNAAN SUMBER DAYA SECARA TERPADU TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL PADA WARUNG MIE LETHEK BANTUL  
YOGYAKARTA  
SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Deinadzar Imam Darmawan  
Nomor Mahasiswa : 15311290  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta<sup>12</sup> Maret 2020

Penulis,



Deindzar Imam Darmawan

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN  
PENGUNAAN SUMBER DAYA SECARA TERPADU TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL PADA WARUNG MIE LETHEK BANTUL  
YOGYAKARTA**

Nama : Deinadzar Imam Darmawan  
Nomor Mahasiswa : 15311290  
Program studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 5 Maret 2020

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

*See with  
di cek kon*

*5/3/20*  
*Zulian Yamit*  
Zulian Yamit Drs. M.Si.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN PENGGUNAAN  
SUMBER DAYA TERPADU TERHADAP KINERJA OPERASIONAL WARUNG MIE  
LETHEK BANTUL YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **DEINADZAR IMAM DARMAWAN**

Nomor Mahasiswa : **15311290**

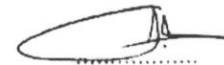
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 8 April 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Zulian Yarnit, Drs., M.Si.**



Penguji : **Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D**



Mengetahui

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

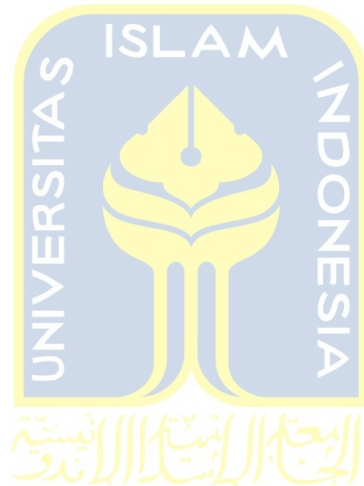


**Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D.**

## **MOTTO**

*“JIKA KITA NIAT DAN MAU BERUSAHA INSYA ALLAH HASIL TIDAK AKAN  
MENGKHIANATI KITA”*

*“ALON-ALON ASAL KELAKON”*



## KATA PENGANTAR

“Bismillahirrohmanirrohim”

Assalamu’alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirrabbi’alamin. Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Total Quality Management dan Penggunaan Sumber Daya Secara Terpadu Terhadap Kinerja Operasional Pada Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta”**. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis haturkan kepada Junjungan Nabi Besar Rasulullah Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umat manusia ke jalan yang lurus, dari jaman kegelapan sampai ke jaman yang terang benderang sampai saat ini. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dengan selesainya skripsi ini penulis ingin menyampaikan ungkapan rasa syukurnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dukungan maupun motivasi sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan waktunya. Maka dalam kesempatan ini, penulis dengan penuh kerendahaan hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta karunia pertolongan-Nya

2. Kedua orang tua tercinta yang telah mendukung dan mendoakan dalam setiap langkah penulis untuk menyelesaikan perkuliahnya selama ini dengan sabar.
3. Keluarga besar karena telah mendukung dan memberikan harapan besar bagi penulis yang menjadikan semangat
4. Mba Dilla yang selalu memberikan uang ketika penulis sudah mempunyai rasa tidak enak hati meminta jatah bulanan kepada orang tua.
5. Bapak Zulian Yamit Drs.M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi dengan segala kesabarannya telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, dan saran yang sangat berharga kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Kepada beliau penulis ucapkan banyak terimakasih.
6. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D.selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Erna Wati seseorang yang terkasih yang selalu menemani hari-hari penulis dengan memberikan support untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
9. Alchemist Family karena mereka bisa diajak main game bareng ketika penulis sedang kelelahan mengerjakan tugas akhir skripsi.
10. Teman-teman seluruh fakultas ekonomi terkhusus untuk jurusan manajemen angkatan 2015.



## ABSTRAK

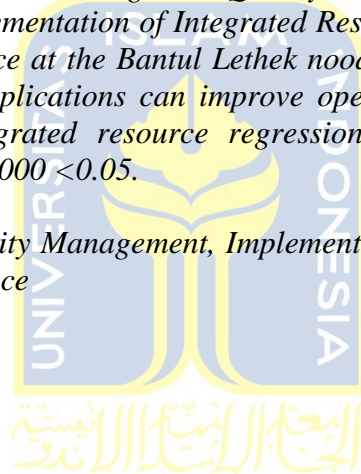
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* dan penerapan penggunaan sumber daya secara terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Penelitian ini mengambil sampel total sampling yaitu semua karyawan Mie Lethek Bantul Yogyakarta yang berjumlah 35 orang pekerja. Metode dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu dua variabel bebas yaitu *Total Quality Management* dan penggunaan sumber daya terpadu, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja operasional. Berdasarkan pada hasil penelitian *Total Quality Management/TQM* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional di warung mie Lethek Bantul Yogyakarta. Semakin meningkat *Total Quality Management* maka dapat meningkatkan kinerja operasional. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi *Total Quality Management* sebesar 0,481 Pada taraf signifikansi (p)  $0,000 < 0,05$ . Penerapan Sumber Daya Terpadu berpengaruh positif terhadap kinerja operasional di warung mie Lethek Bantul Yogyakarta. Semakin baik penerapan sumber daya terpadu maka dapat meningkatkan kinerja operasional. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sumber daya terpadu sebesar 0,495 Pada taraf signifikansi (p)  $0,000 < 0,05$ .

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Penerapan Sumber Daya Terpadu, Kinerja Operasional

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of the application of Total Quality Management and the application of the use of integrated resources on the operational performance of the Bantul Mie Yogyakarta stall. This study took a total sampling of all employees of Mie Lethek Bantul Yogyakarta, amounting to 35 workers. The method in this study uses primary data obtained through the distribution of questionnaires to respondents, data analysis techniques using multiple linear regression. The variables analyzed in this study are two independent variables namely Total Quality Management and integrated resource use, while the dependent variable is operational performance. Based on research results Total Quality Management / TQM has a positive influence on operational performance at the Bantul Lethek noodle shop in Yogyakarta. Improving Total Quality Management can improve operational performance. This is indicated by the regression coefficient Total Management Quality 0.481 At the significance level (p)  $0.000 < 0.05$ . The implementation of Integrated Resources has a positive effect on operational performance at the Bantul Lethek noodle shop in Yogyakarta. Better integrated resource applications can improve operational performance. This is indicated by the integrated resource regression coefficient of 0.495 at the significance level (p)  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords : Total Quality Management, Implementation of Integrated Resources, Operational Performance*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1. Kajian Pustaka	9
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Manajemen Operasional Perusahaan	12
2.2.2. <i>Total Quality Management</i>	21
2.2.3. Manajemen Sumber Daya Manusia	30
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.4. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Rancangan Penelitian	39

3.2. Variabel Penelitian .....	40
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
3.4. Populasi dan Sampel.....	42
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6. Rancangan Analisis Data.....	46
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	55
4.1.1. Uji Validitas.....	55
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	58
4.2. Hasil Analisis Deskriptif .....	59
4.2.1. Karakteristik Responden .....	59
4.2.1.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.2.1.2. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
4.2.1.3. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja .....	60
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	61
4.3. Analisis Inferensial.....	65
4.3.1. Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.1.1. Uji Normalitas .....	65
4.3.1.2. Uji Multikolinieritas .....	66
4.3.1.3. Uji Heteroskedastisitas .....	67
4.4. Uji Hipotesis .....	68
4.5. Pembahasan.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
Tabel 4.1	Uji Validitas <i>Total Quality Management</i> ( $X_1$ ).....	56
Tabel 4.2	Uji Validitas Penggunaan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) .....	57
Tabel 4.3	Uji Validitas Kinerja Operasional (Y) .....	57
Tabel 4.4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.5.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.6.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4.7.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja ...	60
Tabel 4.8.	Deskriptif Variabel <i>Total Quality Management</i> .....	62
Tabel 4.9.	Deskriptif Variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu.....	63
Tabel 4.10.	Deskriptif Variabel Kinerja Operasional .....	63
Tabel 4.11.	Deskriptif Variabel Penelitian .....	64
Tabel 4.12.	Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.13.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.14.	Uji Heteroskedastitas .....	68
Tabel 4.12.	Hasil Analisis Regresi.....	69
Tabel 4.13.	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	72

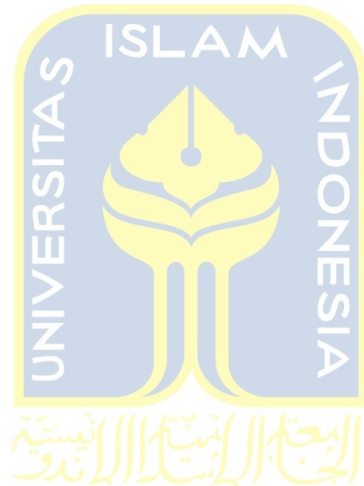
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Keterpautan Kinerja Individu, Kelompok dan Organisasi.....	18
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	79
LAMPIRAN B.....	83
LAMPIRAN C.....	86
LAMPIRAN D.....	95
LAMPIRAN E.....	96



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha yang semakin ketat dan terus berkembang pada berbagai industri berimbas pada meningkatnya permintaan akan kualitas barang atau jasa yang diinginkan oleh konsumen. Hal tersebut menjadikan setiap perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja pada semua faktor secara berkelanjutan agar produk-produk yang dihasilkan memiliki nilai juga dan bermutu tinggi atau setidaknya tidak kalah dengan produk pesaing bahkan lebih tinggi dari pesaing. Sebagaimana dijelaskan dalam Tjiptono (2005) bahwa kualitas merupakan dinamika yang berkaitan dengan produk, manusia, jasa, lingkungan serta proses yang sesuai harapan pelanggan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Terdapat aspek-aspek utama operasionalisasi bisnis meliputi pemilik, manajer, karyawan, dan konsumen. Selain itu ada juga strategi-strategi meningkatkan kualitas, diantaranya dengan memperbaiki kinerja karyawan disemua lini perusahaan dengan sistematis dan berkesinambungan.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan salah satu pendekatan sistematis yang untuk menaikkan kualitas. Perencanaan telah diterapkan secara luas oleh banyak perusahaan. Tujuannya adalah meningkatkan performa seperti kualitas, kinerja serta profitabilitas. Dari berbagai artikel manajemen operasi bisa tahu sudah banyak perusahaan besar semua dunia yang telah



mengaplikasikan TQM beberapa tahun terakhir. Sementara itu para pakar kualitas telah banyak melakukan penelitian berkonsentrasi konsep TQM dengan meninjaunya dari berbagai substansi atau area yang berbeda. TQM adalah pandangan mengoperasikan usaha dengan memperkuat kompetisi seluruh lini dalam lembaga berdasar fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, perbaikan kualitas produk, manusia, lingkungan organisasi, jasa, operasional berkelanjutan (Krajewski, 2006)

Yogyakarta sebagai sebuah provinsi di Indonesia memiliki keunikan tersendiri dibanding daerah lain. Yogyakarta dapat dipandang sebagai daerah dengan dimensi yang beragam. Yogyakarta dipandang sebagai daerah yang memiliki kearifan lokal karena dianggap dapat melestarikan nilai-nilai luhur. Dengan keunikan itu tak sedikit orang menjadikan Yogyakarta sebagai destinasi wisata utama. Hal ini berlaku tidak hanya di dalam negeri namun juga bagi wisatawan mancanegara. Wisatawan itupun ada yang hanya sekedar singgah namun tak sedikit yang akhirnya memilih menetap di Yogyakarta.

Dengan dijadikannya Yogyakarta sebagai salah satu destinasi wisata favorit, diharapkan mampu menggerakkan perekonomian dan menciptakan pasar yang ditandai dengan bermunculannya berbagai jenis usaha pada sektor barang maupun jasa. Para pengusaha berlomba menanamkan modalnya di Yogyakarta sehingga terjadi persaingan pasar yang ketat termasuk pada industri jasa makanan.

Menurut Schnaars (2001), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Dalam hal keterkaitannya dengan

loyalitas pelanggan, data dari sejumlah perusahaan terkemuka menunjukkan bahwa secara rata-rata 95% pelanggan yang menyatakan “sangat puas” atau excellent cenderung loyal pada produk atau pemasok bersangkutan (McDougall dan Levesque, 2000). Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Warung Mie Lethek Bantul Mbah Mendes merupakan tempat makan yang menjual mie lethek dengan menu mie goreng, mie rebus, dan plencing (mie dengan kuah manis, pedas dari potongan cabe dan ditambah potongan tahu putih). Usaha turun-temurun yang dirintis sejak 1950 ini pada mulanya bertempat di Dusun Gunturgeni, Poncosari, Srandakan, Bantul. Belum lama pada Oktober 2013, generasi ketiga Mbah Mendes memberanikan diri melebarkan usaha dengan membuka cabang di Ringroad Utara Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta. Rumah makan (dalam hal ini warung mie) dapat dikategorikan sebagai produk hybrid yaitu produk dengan komposisi barang dan jasa yang kurang lebih sama besar porsinya (Jasfar, 2009). Dengan demikian tak salah jika Warung Mie Lethek Bantul digolongkan dalam industri jasa, lebih tepatnya jasa boga.

Mie Lethek adalah salah satu kuliner khas dari Bantul, Yogyakarta dengan tepung tapioka sebagai bahan dasarnya. Mie ini berwarna kusam kecokelatan, karena itulah produk ini dinamakan mie letek. Meski dengan tampilan yang demikian, makanan ini dipastikan bebas dari bahan pengawet dan bahan kimia berbahaya karena proses produksinya yang masih tradisional dan belum menggunakan sentuhan mesin sama sekali. Ada beberapa pabrik kecil yang memproduksi mie letek di Daerah Bantul. Salah satunya adalah Mie Lethek cap Busur panah yang terletak di Dusun Nengahan, Desa Trimurti, Kecamatan Srandakan, Kabupaten Bantul, Yogyakarta.

Usaha ini awalnya berdiri sejak tahun 1940-an, awalnya pendiri usaha ini adalah paman dari Pak Yanto. Hingga saat ini, usaha mie letek sudah memasuki beberapa generasi. Usaha ini sempat fakum karena tidak adanya penerusnya. Namun bangkit lagi di tahun 2000-an, produksinya dilanjutkan oleh Pak Yanto dengan brand baru, yaitu “Busur Panah”. Arti dari nama “Busur Panah” ini adalah karena pesaing-pesaing usaha mie letek lain semua usahanya memakai nama burung dan pak yanto mempunyai ide untuk memberi nama usaha mie leteknya dengan busur panah karena seperti yang kita tau busur panah adalah alat tradisional untuk memburu burung.

Usaha ini mempekerjakan 35 orang pekerja yang berasal dari Desa Trimurti. 35 pekerja tersebut bekerja dengan sistem *shift*. Sistem yang digunakan adalah 3 shift dan beroperasi selama 24 jam. Unikny, selain mempekerjakan warga setempat, *home industry* Mie Lethek ini juga mempekerjakan sapi. Proses produksinya masih dengan cara yang sangat

tradisional. Alat yang digunakan untuk menggiling adonan mie-nya pun masih sangat tradisional, berupa batu berbentuk lingkaran yang beratnya kira-kira mencapai satu ton. Sapi tersebut bertugas untuk menggiling adonan dengan cara berputar melingkar ke satu arah.

Selain proses *slender* atau menggiling adonan yang memanfaatkan tenaga sapi, masih ada beberapa proses lain yang pengerjaannya dilakukan oleh manusia. Proses tersebut antara lain *ngepress*, *ngelangseng*, *ngedang*. Proses selanjutnya yaitu penjemuran, yang memanfaatkan panas matahari selama sehari. Ini merupakan proses yang paling lama, karena membutuhkan waktu sehari penuh di cuaca yang cerah agar bisa kering maksimal.

Hal inilah yang paling menjadi kendala, sebab ketika tiba saatnya *rendeng* (musim hujan), proses pengeringan yang seharusnya hanya memakan waktu selama sehari, bisa molor menjadi dua sampai tiga hari. Sudah dilakukan berbagai cara dilakukan oleh sang pemilik usaha yaitu menggunakan mesin oven untuk proses pengeringannya, namun cara ini dianggap kurang efektif karena mie yang dikeringkan menggunakan oven menjadi sangat kering dan rapuh. Dan hingga saat ini Beliau belum mendapatkan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Selain masalah pengeringan, musim hujan juga menambah biaya pengeluaran untuk membayar tenaga kerja karena pekerjaan yang biasanya bisa dilakukan dalam sehari, karna musim hujan proses pengeringan memakan waktu menjadi 3 hari.

Masih ada proses terakhir setelah proses pengeringan tersebut, yaitu *packing* (pengepakan). Mie Lethek dijual dalam jumlah besar, dibagi kedalam

kemasan lima kiloan dengan harga Rp 80.000 per lima kilo jika dibeli langsung dari pabriknya. Dalam sehari, rumah produksi mie letheK Busur Panah biasanya melakukan tiga kali produksi, dengan kuantitas sebesar 3 kwintal bahan mentah per sekali produksi.

Saat ini, mie letheK sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat Jogja dan sekitarnya. Bahkan beberapa pelanggan setia mie letheK busur panah juga datang jauh dari luar kota seperti, Klaten, Solo, Boyolali dan sebagainya. (sandi). Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Penggunaan Sumber Daya Secara Terpadu Terhadap Kinerja Operasional Pada Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka peneliti akan mengemukakan pokok permasalahan yang telah dibahas di latar belakang bahwa kinerja operasional pada warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta belum maksimal. Salah satu penyebab belum maksimalnya kinerja operasional pada warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta diantaranya adalah penerapan *Total Quality Management* dan penggunaan sumber daya secara terpadu. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta?

2. Apakah ada pengaruh penerapan penggunaan sumber daya secara terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta?
3. Apakah ada pengaruh *Total Quality Management* dan penggunaan sumber daya secara terpadu secara bersama-sama terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan di warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan penggunaan sumber daya secara terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan penggunaan sumber daya secara terpadu secara bersama-sama terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian adalah seperti berikut

- a. Bagi pengusaha, hasil penelitian ini diharapkan memberi masukan bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja operasional perusahaan.
- b. Bagi pengelola, hasil penelitian ini bisa dijadikan salah satu pedoman bahwa betapa pentingnya penerapan *Total Quality Management* dan penggunaan sumber daya secara terpadu dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan

## 2. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan dari hasil penelitian adalah seperti berikut yaitu:

- a. Untuk bidang ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya pada pengelolaan sumber daya secara terpadu dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan.
- b. Dibidang penelitian diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi peneliti lainnya yang hendak meneliti masalah kinerja operasional perusahaan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.5. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan acuan dalam penulisan peneliti saat ini, penulis mengambil beberapa contoh dari penelitian yang terkait sebelumnya, penelitian yang berhubungan dengan kinerja operasional oleh sebab itu peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan berikut persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu sebagai berikut :

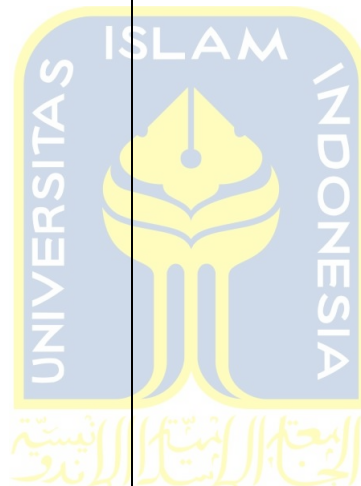
**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Judul Jurnal dan Peneliti	Variabel dan Teori	Metode dan Hasil Penelitian
1	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT. BCD Bogor oleh Zulkarnain (2019)	Variabel bebasnya adalah <i>Total Quality Management (X)</i> . Yang menjadi variabel terikat adalah Kinerja Karyawan (Y).	Metode penelitian menggunakan kuantitatif. Hasil penelitian hubungan antara TQM dan kinerja sangat kuat karena hasil koefisien sebesar 0,827. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh TQM secara keseluruhan (simultan). Secara parsial fokus pelanggan juga perbaikan berkesinambungan mempengaruhi kinerja karyawan, sedangkan variabel tidak berpengaruh adalah pemberdayaan SDM.
2	Peran Strategis Manajer dalam Manajemen SDM	Variabel penelitian Strategi	Tahap Dasar di proses manajemen strategis meliputi penentuan

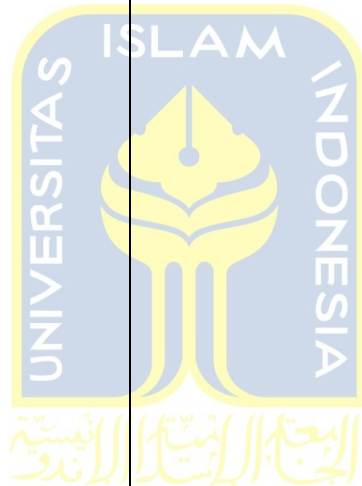


	<p>Oleh Muchtar Ahmad (2018)</p>	<p>Manajer dalam Manajemen SDM</p>	<p>bisnis, melakukan audit eksternal dan internal, merumuskan arah yang baru, menerjemahkan misi menjadi tujuan strategis, formulasi strategi untuk mencapai tujuan strategis, implementasi, dan mengevaluasi kinerja. Perbedaan di antara level-korporat, competitive-level, dan strategi fungsional. Korporat strategi meliputi; strategi diversifikasi, integrasi vertikal, integral horisontal, ekspansi geografis, dan konsolidasi. Strategi persaingan utama meliputi kepemimpinan biaya, pembedaan, dan fokus. Strategi Fungsional merefleksikan kebijakan departemen spesifik yang penting dalam melakukan strategi persaingan bisnis.</p>
<p>3</p>	<p>Analisis Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Operasional PT. So Good oleh Sandhy Primadhana Islamy (2017)</p>	<p>Variabel bebas Penerapan <i>Total Quality Management</i>. Variabel terikat Kinerja Operasional</p>	<p>Penerapan <i>Total Quality Management</i> terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja operasi. Namun hanya variabel kepuasan pelanggan dalam <i>Total Quality Management</i> terbukti tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasi. Sedangkan variabel pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan</p>

			fakta dalam <i>Total Quality Management</i> terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasi.
4	Analisis Total Quality management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara oleh Brian R Lamato	Variabel bebas Total Quality Management. Variabel terikat kinerja manajerial	<p>asil penelitian yaitu: (TQM): Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, serta Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya. (TQM) yang terdiri dari (1) Fokus pada Pelanggan, (2) Perbaikan Berkesinambungan, berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan Total Quality Management yang terdiri dari: (1) Pendidikan dan Pelatihan, dan (2) Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Saran: Perusahaan perlu memperhatikan hasil penelitian ini. Keterbatasan penelitian berfokus pada TQM khususnya empat indikator tersebut membuka peluang untuk dilakukannya penelitian lain terkait TQM dan kaitannya kinerja manajerial</p>



5	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia oleh I Wayan Suartina	Variabel bebas <i>Total Quality Management</i> (TQM). Variabel terikat Kinerja Perusahaan	TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku produktif karyawan pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia dengan koefisien jalur sebesar 0,986 dan nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$ . Perilaku produktif karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia dengan koefisien jalur sebesar 0,606 dan nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$ . 3. TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia dengan koefisien jalur sebesar 0,396 dan nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$ . Perilaku produktif karyawan memediasi pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia dengan nilai Z hitung $(17,311) > Z$ tabel $(1,96)$ .
---	---	---	---



## 2.6. Landasan Teori

### 2.2.4. Manajemen Operasional Perusahaan

Manajemen operasi dalam ruang lingkupnya dapat menjelaskan bagaimana peran manajemen operasi dalam suatu organisasi baik itu

manufaktur maupun jasa. Ruang Lingkup manajemen produksi dan operasi, Menurut Zulian Yamit (2011:5), Karakteristik dari sistem manajemen operasi adalah:

- 1) Mempunyai tujuan, yaitu menghasilkan barang dan jasa
- 2) Mempunyai kegiatan, yaitu proses transformasi.
- 3) Adanya mekanisme yang mengendalikan pengoperasian.

Pengaplikasiannya ruang lingkup manajemen operasi saling berkaitan satu sama lain seperti yang dikemukakan oleh Zulian Yamit (2011:5), tiga aspek yang saling berkaitan dalam ruang lingkup manajemen operasi, yaitu :

- 1) Aspek struktural yaitu aspek yang memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain.
- 2) Aspek fungsional yaitu aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi komponen struktural maupun interaksinya mulai dari perencanaan, penerapan, pengendalian maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.
- 3) Aspek lingkungan memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem.

Tujuan pokok dari penilaian kinerja operasional perusahaan adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar

membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran.

Penilaian kinerja dilakukan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang serta menegakkan perilaku yang semestinya diinginkan melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta penghargaan, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik.

Menurut Mulyadi (2002) manfaat dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut.

1. Mengelola perasi organisasi secara efektif dan efisien mmelalui permotivasian karyawan secara maksimum
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan

Penilaian suatu kinerja akan menghasilkan data yang dapat dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan yang dinilai kinerjanya. Hasil penilaian kinerja dapat digunakan untuk

mengidentifikasi kelemahan karyawan dan untuk mengantisipasi keahlian dan keterampilan yang dituntut perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan dalam satu periode waktu (Fahmi, 2014).

Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran atau kondisi perusahaan yang mana kondisi tersebut merupakan hasil dari kegiatan manajemen. Kinerja perusahaan dapat diukur dengan menggunakan alat-alat analisis keuangan. Informasi yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan diambil dari laporan keuangan atau laporan lainnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui baik buruknya suatu perusahaan yang nantinya akan mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu.

Kinerja perusahaan atau *companies performance* adalah suatu hasil yang dicapai oleh perusahaan dalam suatu periode tertentu. Pengukuran dan penilaian kinerja keuangan saling berhubungan satu sama lain. Pengukuran kinerja (*performing measurement*) merupakan tolak ukur dari efisiensi dan efektivitas perusahaan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi.

Menurut Rudianto (2013) kinerja keuangan adalah hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam menjalankan

fungsinya mengelola aset perusahaan secara efektif selama periode tertentu. Kinerja keuangan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi sampai dimana tingkat keberhasilan perusahaan berdasarkan aktivitas keuangan yang telah dilaksanakan.

#### 2.2.1.1. Kinerja Organisasi

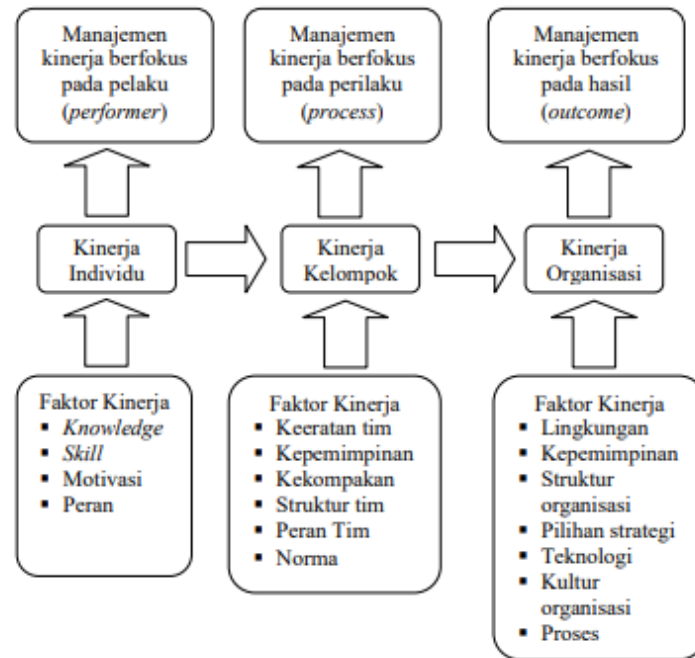
Suatu organisasi (lembaga) dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi (lembaga) yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi (lembaga) yang bersangkutan. Dengan demikian kinerja organisasi (lembaga) dibentuk oleh kinerja individu. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu, menurut model partnerlawyer (Donnelly, Gibson and Inancevich: 1994), kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor; (a) harapan mengenai imbalan; (b) dorongan; (c) kemampuan; kebutuhan dan sifat; (d) persepsi terhadap tugas; (e) imbalan internal dan eksternal; (f) persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja. Dengan demikian, kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal, yaitu: (1) kemampuan, (2) keinginan dan (3) lingkungan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya.

Tanpa mengetahui ketiga faktor ini kinerja yang baik tidak akan tercapai. Dengan kata lain, kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan ini berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya. Kepuasan tersebut berhubungan dengan faktor-faktor individu, yakni: (a) kepribadian seperti aktualisasi diri, kemampuan menghadapi tantangan, kemampuan menghadapi tekanan, (b) status dan senioritas, makin tinggi hierarkis di dalam perusahaan lebih mudah individu tersebut untuk puas; (c) kecocokan dengan minat, semakin cocok minat individu semakin tinggi kepuasan kerjanya; (d) kepuasan individu dalam hidupnya, yaitu individu yang mempunyai kepuasan yang tinggi terhadap elemen-elemen kehidupannya yang tidak berhubungan dengan kerja, biasanya akan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi.

Sejalan dengan uraian di atas, Sedarmayanti (2008:263) lebih menegaskan, apabila sekelompok karyawan (pegawai) dan atasannya (pimpinan) mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja organisasi (lembaga) baik pula. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikemukakan bahwa kinerja individu akan membentuk kinerja kelompok; kinerja kelompok-kelompok yang ada pada organisasi (lembaga) tersebut pada gilirannya akan membentuk kinerja organisasi (lembaga) yang



bersangkutan. Keterpautan kinerja individu, kelompok, dan organisasi diilustrasikan oleh Moehariono (2009) sebagai berikut



Gambar 2.1. Keterpautan Kinerja Individu, Kelompok dan Organisasi

### 2.2.1.2. Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja sektor publik merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non-finansial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendali organisasi karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment*.

Pengukuran kinerja sebagai tolak ukur bagi manajemen perusahaan untuk melihat apakah kinerja dalam suatu perusahaan sudah baik dari segi keuangan maupun non keuangan. Manajemen melakukan evaluasi untuk perbaikan atas kegiatan operasional perusahaan dalam periode tertentu. Menurut Fahmi (2014) penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang

dilakukan pada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.

Penilaian kinerja merupakan hasil dari kegiatan atau kinerja setiap karyawan dengan standar kualitas, kuantitas, maupun kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Penilaian kinerja harus dilakukan untuk mengetahui seberapa baik prestasi yang telah dicapai oleh setiap karyawan. Penilaian tersebut penting dan berguna untuk perusahaan dalam mengambil keputusan serta menetapkan suatu kebijakan untuk periode selanjutnya.

#### 2.2.1.3. Tujuan Pengukuran Kinerja

Tujuan pokok dari pengukuran kinerja adalah untuk memberikan motivasi kepada karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan sebagai standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar dapat mencapai hasil yang diinginkan. Adapun tujuan umum pengukuran kinerja yaitu:

- 1) Untuk melihat kondisi serta menentukan kontribusi dari suatu perusahaan terhadap organisasi secara keseluruhan.
- 2) Sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kinerja setiap manajemen.
- 3) Memberikan motivasi masing-masing manajemen untuk menjalankan divisinya secara konsisten sehingga sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut Munawir (2012) ada beberapa tujuan pengukuran kinerja keuangan perusahaan diantaranya:

- 1) Untuk mengetahui likuiditas, artinya bagaimana kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajibannya yang harus dipenuhi.

- 2) Untuk mengetahui tingkat solvabilitas, yaitu kemampuan pada suatu perusahaan dalam memenuhi kewajibannya apabila perusahaan tersebut mengalami likuidasi.
- 3) Untuk mengetahui profitabilitas dan rentabilitas, yaitu kemampuan perusahaan dalam menghasilkan dan meningkatkan laba selama periode tertentu.
- 4) Untuk mengetahui sejauh mana aktivitas perusahaan dalam mempertahankan dan menjalankan usahanya agar tetap stabil, kemampuan perusahaan dilihat dari bagaimana perusahaan dalam membayar pokok utang dan beban bunga tepat waktu, serta membayar deviden secara teratur kepada para pemegang saham tanpa mengalami krisis keuangan.

Sedangkan menurut Rusmanto (dalam Ridhawati, 2014) pengukuran kinerja keuangan memiliki tujuan untuk:

- a. Memberikan informasi penting dalam pengambilan keputusan mengenai aset perusahaan dan untuk mendorong kinerja para manajemen menyalurkan kepentingan perusahaan.
- b. Mengukur setiap kinerja unit usaha dalam suatu entitas
- c. Menilai hasil kinerja perusahaan dan perubahan potensial sumber daya ekonomi yang dikendalikan dimasa depan.

#### 2.2.1.4. Manfaat Pengukuran Kinerja

Beberapa manfaat pengukuran kinerja perusahaan bagi manajemen menurut Fahmi (2014) yaitu sebagai berikut.

- 4) Mengelola operasi perusahaan secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimal
- 5) Membantu manajer dalam mengambil setiap keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti promosi, transfer dan pemberhentian
- 6) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, perkembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi serta evaluasi program pelatihan karyawan
- 7) Menyediakan umpan balik setiap karyawan mengenai bagaimana penilaian atasan mereka terhadap kinerja mereka
- 8) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan

#### **2.2.5. Total Quality Management**

*Total Quality Management* berasal dari tiga kata yaitu Total (keseluruhan), *Quality* (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa) dan *management* (tindakan, cara menhandel, pengendalian dan pengarahan). Berdasarkan ketiga kata yang dimili tersebut TQM merupakan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan. (Kit Sadgrove, 1995)

Zulian Yamit (2005:4) mendefinisikan TQM adalah sistem manajemen untuk meningkatkan keseluruhan kualitas menuju pencapaian

keunggulan bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh (total) anggota organisasi.

Tjiptono (2005) juga mendefinisikan TQM sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono, 2005).

Menurut Tjiptono (2005) terdapat empat pilar dasar utama dalam TQM yaitu sebagai berikut.

a. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek termasuk didalamnya harga, kamanan dan ketepatan waktu, sehingga segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai kepuasan yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

b. Respect terhadap setiap orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, respek terhadap setiap orang maksudnya adalah setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Fakta adalah sesuatu hal yang sebenarnya. Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan.

d. Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Perbaikan yang berkesinambungan di sini menggunakan siklus plan, do, check, act yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Salah satu hal yang membedakan TQM dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen bagaimana cara mencapainya. Menurut Getsch dan Davis dalam Tjiptono (2005) komponen tersebut memiliki sepuluh unsur utama yaitu sebagai berikut.

1) Fokus pada pelanggan

Dalam TQM baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan diver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan eksternal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa

2) Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas adalah pelanggan eksternal dan internal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif. Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patokan duga, memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.

4) Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerjasama tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemene yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi persaingan inernal internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing eksternal.

6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan

Dalam perusahaan yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal



batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini karena unsur tersebut dapat meningkatkan “rasa memiliki” dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

9) Kesatuan tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa

memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

e. Manfaat Program TQM

Terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan TQM khususnya bagi pelanggan, perusahaan maupun bagi staf dan karyawan. Manfaat tersebut didasarkan pada sistem kerja dari program TQM yang berlandaskan pada perbaikan berkesinambungan atau berkelanjutan. Hal ini akan mengurangi berbagai bentuk pemborosan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua faktor tersebut pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan.

- a. Manfaat TQM bagi pelanggan diantaranya adalah sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan, kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan dan kepuasan pelanggan terjamin.
- b. Manfaat TQM bagi institusi yaitu terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan, staf lebih termotivasi, produktivitas meningkat, biaya turun, produk cacat berkurang dan permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.
- c. Manfaat TQM bagi staf organisasi yaitu sebagai pemberdayaan, lebih terlatih dan berkemampuan dan lebih dihargai dan diakui.
- d. Manfaat lainn dari implementasi TQM yang mungkin dapat dirasakan oleh institusi di masa yang akan datang adalah membuat institusi sebagai pemimpin dan bukan hanya sekedar pengikut, membantu

terciptanya tim work, membantu institusi siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan dan hubungan antara staf departemen yang berbeda lebih mudah.

f. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM

Apabila suatu organisasi menerapkan TQM dengan cara sebagaimana mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya atau bahkan bila mereka menganggap TQM sebagai alat penyembuh dengan cepat, maka usaha tersebut telah gagal semenjak awal. Selain dikarenakan usaha pelaksanaan yang setengah hati dan harapan-harapan yang tidak realistis, ada dua pula beberapa kesalahan yang secara umum dilakukan pada saat organisasi memulai inisiatif perbaikan.

a. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior  
Inisiatif upaya perbaikan secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen dimana mereka harus terlihat secara langsung pelaksanaannya. Bila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak lain (misalnya kepada pakar yang digaji) maka peluang terjadinya kegagalan sangat besar.

b. Team mania

Organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan. Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang perlu diperhatikan. Pertama, baik penyelia maupun karyawan harus memiliki pemahaman yang baik terhadap perannya masing-masing. Penyelia perlu mempelajari ara

menjadi pelatih yang efektif, sedangkan karyawan perlu mempelajari cara menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi harus melakukan perubahan budaya supaya kerjasama tim tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah

c. Proses penyebarluasan

Ada organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara berbarengan mengembangkan rencana untuk menyatukan ke dalam seluruh elemen organisasi (misalnya operasi, pemasaran dan lain-lain). Seharusnya pengembangan inisiatif tersebut juga melibatkan para manajer, serikat pekerja, pemask dan bidang produksi lainnya, karena usaha itu meliputi pemikiran mengenai struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan dan kesadaran.

d. Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis

Ada pula organisasi yang hanya menggunakan pendekatan Deming, pendekatan Juran atau pendekatan Crosby dan hana menerapkan prinsip yang ditentukan disitu. Padahal tidak ada satupun pendekatan yang disarankan oleh ketiga pakar tersebut maupun pakar-pakar kualitas lainnya yang merupakan satu pendekatan yang cocok untuk segala situasi. Bahkan para pakar kualitas mendorong organisasi untuk menyesuaikan program-program kualitas dengan kebutuhan mereka masing-masing.

e. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis

Bila hanya mengirim karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama beberapa hari, hal tersebut tidak berarti dapat membentuk keterampilan mereka. Masih dibutuhkan waktu untuk mendidik, mengilhami dan membuat para karyawan sadar tentang pentingnya kualitas. Selain hal tersebut juga dibutuhkan waktu yang cukup lama pula untuk mengimplementasikan perubahan-perubahan proses baru, bahkan kadang-kadang perubahan tersebut memakan waktu yang sangat lama untuk sampai terasa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

f. Empowerment yang bersifat prematur

Terdapat banyak perusahaan yang belum memahami makna dari pemberian empowerment kepada para karyawannya, sebagian besar perusahaan mengira bahwa apabila karyawan telah dilatih dan diberi wewenang baru dalam mengambil sebuah tindakan, maka para karyawan tersebut akan menjadi *self directed* dan memberikan hasil-hasil positif. Seringkali dalam praktik, karyawan tidak tahu apa yang harus dikerjakan setelah suatu pekerjaan diselesaikan. Oleh karena itu sebenarnya mereka membutuhkan sasaran dan tujuan yang jelas sehingga tidak salah dalam melakukan sesuatu. Terdapat banyak kesalahan lain yang sering dilakukan berkaitan dengan program TQM dalam suatu perusahaan. Apabila suatu perusahaan benar-benar

memahami konsep TQM sebelum mencoba menerapkannya, maka kesalahan-kesalahan tersebut dapat dihindari.

## **2.2.6. Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yang meliputi man, money, materials, machines, method dan market. Selanjutnya unsur man(manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang merupakan terjemahan dari man power management (Hasibuan, 2002). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin meningkatnya peran sumber daya manusia juga disebabkan oleh keyakinan banyak organisasi atau perusahaan akan peran sumber daya manusia yang strategis untuk keberhasilan kompetitif organisasi.

Wujud nyata yang terlihat dan menjadi ukuran bahwa suatu perusahaan dianggap maju adalah bagaimana melihat bahwa sumber daya manusia yang ada dapat dinilai efektif sehingga kontribusinya terhadap kemajuan perusahaan menjadi optimal bagi sumber daya

manusia itu sendiri dan perusahaan. Maka dengan begitu perusahaan tentunya otomatis dapat menjawab tantangan-tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dan individu-individu di dalamnya.

Selanjutnya untuk lebih memahami mengenai pengertian manajemen sumber daya manusia. Menurut Gerry (1997) menjelaskan bahwa kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek organisasi atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajer, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian.

Umar (2000) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Stoner (2000) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses semua penggunaan sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang ditetapkan.

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia menurut Ranupandojo (2000) adalah sebagai berikut:

- a. Pengadaan tenaga kerja, meliputi kegiatan penentuan kebutuhan tenaga kerja (baik mengenai mutu maupun jumlahnya), mencari

sumber-sumber tenaga kerja secara efektif dan efisien, mengadakan seleksi terhadap para pelamar, menempatkan tenaga kerja pada posisi yang sesuai, dan memberikan pendidikan serta latihan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas bagi tenaga kerja baru.

- b. Pengembangan tenaga kerja, meliputi kegiatan pendidikan dan latihan bagi para pekerja agar mereka dapat mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi. Tujuan dari pengembangan tenaga kerja ini adalah peningkatan mutu atau keterampilan dan pengetahuan pekerja agar selalu mampu mengikuti perkembangan yang ada dalam organisasi.
- c. Pemberian kompensasi meliputi kegiatan pemberian balas jasa kepada karyawan. Kegiatan di sini meliputi penentuan sistem kompensasi yang mampu mendorong prestasi kerja karyawan, dan juga menentukan besarnya kompensasi yang akan diterima oleh masing-masing pekerja secara adil.
- d. Integrasi merupakan kegiatan untuk menyelaraskan tujuan organisasi dengan tujuan individu pekerja. Apabila tujuan-tujuan ini sudah sinkron, maka akan tergalang kekompakan dalam irama kerja organisasi dengan irama kerja para individu karyawan, sehingga akan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi dalam pencapaian tujuan.
- e. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup pelaksanaan program-program ekonomis maupun non-ekonomis, yang diharapkan dapat



memberikan ketentraman kerja bagi pekerja, sehingga mereka dapat bekerja dengan tenang dan penuh konsentrasi guna menghasilkan prestasi kerja yang diharapkan.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah:

- a. Bagian dari ilmu manajemen yang menitikberatkan pengamatannya terhadap perihal ketenagakerjaan yang utamanya sifat jasmaniah dan rohaniyah tenaga kerja.
- b. Bertujuan untuk mendayagunakan manusia yang ada di dalam sebuah organisasi semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan.
- c. Pemeliharaan tenaga kerja diharapkan dapat memberikan ketentraman kerja bagi karyawan sehingga turut meningkatkan produktivitas perusahaan

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan konsep akan rangkaian pemikiran peneliti yang nantinya dijadikan sebagai pedoman bagi peneliti sebagai arah penelitiannya. Kerangka pemikiran memberikan gambaran sekilas akan permasalahan yang akan dijadikan obyek penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan sebuah model struktural dilakukan penelitian ini dengan mengambil *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu. Pada variabel TQM diwujudkan dalam empat pilar dasar TQM yaitu kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan,

peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta yang berdampak pada kinerja operasional perusahaan.

#### 1. Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

*Total Quality Management (TQM)* sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono, 2005).

Beberapa penelitian menjelaskan terdapat hubungan antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Penerapan *Total Quality Management* terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja operasi. Namun hanya variabel kepuasan pelanggan dalam *Total Quality Management* terbukti tidak berpengaruh secara partial terhadap kinerja operasi. Sedangkan variabel pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta dalam *Total Quality Management* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasi (Sandy, 2017). Berdasarkan hal tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semakin baik *Total Quality Management (TQM)* maka akan semakin baik kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

2. Pengaruh Penggunaan Sumber Daya Terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

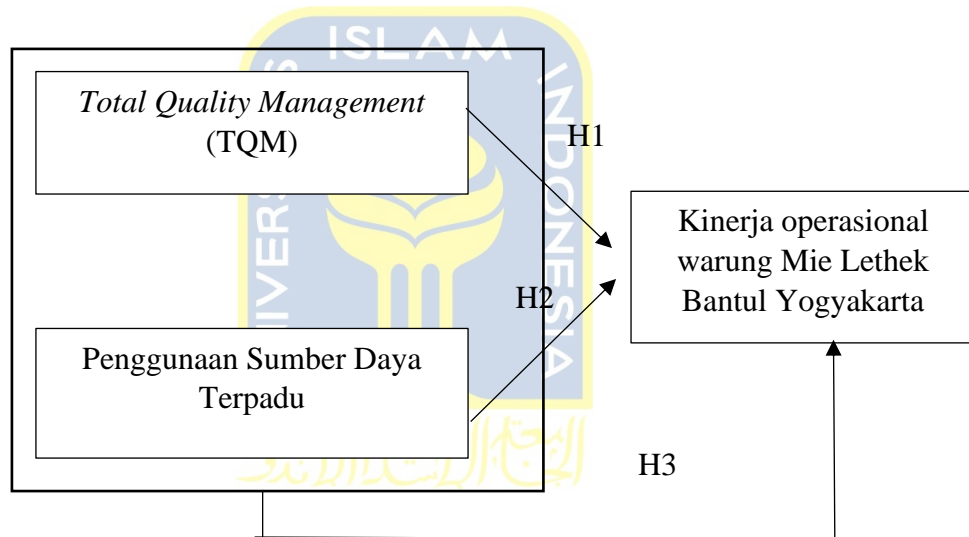
Menurut Gerry (1997) menjelaskan bahwa penggunaan sumber daya terpadu merupakan kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek organisasi atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajer, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian. Muchtar (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa tahap Dasar di proses manajemen strategis meliputi penentuan bisnis, melakukan audit eksternal dan internal, merumuskan arah yang baru, menerjemahkan misi menjadi tujuan strategis, formulasi strategi untuk mencapai tujuan strategis, implementasi, dan mengevaluasi kinerja. Perbedaan di antara level-korporat, competitive-level, dan strategi fungsional. Korporat strategi meliputi; strategi diversifikasi, integrasi vertikal, integral horisontal, ekspansi geografis, dan konsolidasi. Strategi persaingan utama. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semakin baik penggunaan sumber daya terpadu maka akan semakin baik kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

3. Pengaruh TQM dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap kinerja Operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian Sandhy Primadhana Islamy (2017) menyimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja operasi. Namun hanya variabel

kepuasan pelanggan dalam *Total Quality Management* terbukti tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasi. Sedangkan variabel pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta dalam *Total Quality Management* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasi

Berdasarkan hipotesis di atas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.2.Kerangka Pemikiran

#### 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto,1993). Berdasarkan kajian teoritis, penelitian yang relevan dan kerangka berpikir di atas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : Ada Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta
- H2 : Ada pengaruh penggunaan Sumber Daya Terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta
- H3 : Ada pengaruh secara simultan *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang merangkum data dalam bentuk angka dan kemudian menggunakan angka tersebut untuk menganalisa permasalahan yang menjadi fokus penelitian.

Menurut Sugiyono (2012) pengertian dari metode penelitian adalah Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberi gambaran mengenai suatu fenomena dengan cara menggambarkan sejumlah variabel yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan waktu penelitian, penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* yaitu menganalisa suatu permasalahan dalam suatu periode waktu tertentu saja. Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Metode penelitian dirancang melalui langkah-langkah penelitian dari mulai operasionalisasi variabel, penentuan jenis dan sumber data, metode

pengumpulan data atau survei, model penelitian diakhiri dengan merancang analisis data dan pengujian hipotesis.

### 3.2. Variabel Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2005), “Objek penelitian adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian”. Objek penelitian yang diteliti oleh penulis adalah pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethak Bantul Yogyakarta. Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predicator*, *antecedent*. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas *Total Quality Management* (TQM) (X1) dan penggunaan sumber daya terpadu (X2).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas sesuai dengan masalah yang akan diteliti maka yang akan menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kinerja operasional (Y).

### 3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

NO	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR
1	<i>Quality Management</i> (TQM)	Perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono, 2005).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pelanggan</li> <li>2. Pemberdayaan karyawan</li> <li>3. Peningkatan mutu berkelanjutan</li> <li>4. Manajemen berdasarkan fakta</li> </ol>
2	Penggunaan sumber daya terpadu	Penggunaan sumber daya terpadu merupakan kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek organisasi atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajer, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian (Gerry, 1997)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadaan tenaga kerja</li> <li>2. Pengembangan tenaga kerja</li> <li>3. Pemberian kompensasi</li> <li>4. Integrasi</li> <li>5. Pemeliharaan tenaga kerja</li> </ol>
3	Kinerja operasional	Kinerja operasional menurut Daft (2010) adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjamin mutu produk dengan menentukan standar mutu</li> <li>2. Menentukan teknologi tepat guna, penjadwalan, penggunaan peralatan, pengaturan tata ruang dan penentuan tahapan kerja</li> <li>3. Mengelola persediaan bahan baku, jenis material yang dipesan, jumlahnya serta</li> </ol>



			pemakaian pada tepat waktu.
--	--	--	-----------------------------

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011) populasi adalah wilayah yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan Mie Lethek Bantul Yogyakarta

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel :

1. Ukuran sampel lebih dari 35 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 35 untuk tiap kategori adalah tepat.
3. Dalam penelitian mutivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.

4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

#### **a. Data Primer**

Data pada penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer, yang artinya data yang disusun, diolah, dan disajikan sendiri oleh peneliti (Ghozali, 2011). Data yang dibutuhkan dikumpulkan dari sampel suatu populasi menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2011) Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti akan membagi kuesioner atau angket kepada bagian operasional pada Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Dalam Metode Angket atau Kuesioner, akan dilakukan dua jenis pengujian, yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk dapat mengetahui Validitas dan Reliabilitas data yang diambil.

#### **1) Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner untuk mengukur sebuah konsep. Kuesioner dikatakan valid apabila item pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Sekaran, 2011). Taraf signifikansi yang digunakan 5% atau 0,05. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu komputer

dengan program SPSS 21. Rumus product moment menurut Arikunto (2010), adalah sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara jumlah skor butir (x) dengan jumlah skor total (y)

X : skor item

Y : skor total

N : jumlah subyek

Penghitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*. Setelah diperoleh, kemudian dibandingkan dengan dengan tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha=0,05$  dengan  $dk = n-2$  ( $dk=30-3=23$ ). Jika dilihat dalam nilai-nilai *r Product Moment*, =0,361. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361) maka item tersebut dinyatakan valid, dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (0,361) maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka tidak reliabel (Ghozali, 2011).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha moment menurut Arikunto (2010) sebagai berikut :

$$r_{II} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{(\sum \sigma_b^2)}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{II}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Analisis data merupakan kegiatan setelah terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2011). Data yang di peroleh melalui kuisisioner akan diolah dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan komputer program SPSS.

Adapun langkah perhitungan uji validitas adalah dengan perhitungan  $r_{11}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dengan kriteria kelayakan jika  $r_{11} > r_{tabel}$  berarti dinyatakan reliabel, dan jika  $r_{11} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak reliabel. Perhitungan dalam pengujian reliabilitas menggunakan bantuan SPSS 21.

## **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011). Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Catatan atau Dokumentasi dari Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

## **3.6.Rancangan Analisis Data**

### **a. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah analisis data dengan cara mengubah data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan (Zikmund, 2000). Analisis ini terdiri dari Analisis deskripsi Karakteristik dan Analisis deskripsi Variabel. Analisis Karakteristik terdiri dari variabel usia, lama usaha, pendapatan, dan jenis kelamin. Analisis deskripsi Variabel menggambarkan variabel-variabel yang telah dijelaskan sebelumnya yang menghasilkan profil dan tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan pada kuesioner yang diberikan.

Prosedur pengelolaan data setelah data diperoleh dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, selanjutnya dilakukan pengolahan data. Merujuk pada Sugiyono (2011) pengolahan data dilakukan dengan :

### 1. Pengkodean data (*data coding*)

Pengkodean data merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah dari kuisisioner dengan ketentuan yang ada, yakni dengan menggunakan *Rating Scale* (SS=5, S=4, RG=3, TS=2, dan STS=1);

### 2. Pembersihan data (*data cleaning*)

Pembersihan data yaitu memastikan seluruh data sesuai dengan data yang sebenarnya. Misalnya jenis kelamin hanya terdiri dari dua kode yaitu kode 1 untuk laki-laki dan kode 2 untuk perempuan.

### 3. *Tabulating*

*Tabulating* adalah memasukan data kedalam tabel-tabel tertentu dan mengitungnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam penelitian ini tahap analisis data yang dilakukan dengan cara pengecekan dan memberikan nomor pada responden disetiap kuisisioner yang telah ada, sehingga pengolahan data terlaksana dengan jumlah yang disesuaikan. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan analisis data.

## **b. Analisis Inferensial**

### **1) Uji Asumsi Klasik**

Sebelum dilakukan analisis regresi, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu, yang meliputi:

#### a) Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2011) Uji normalitas Bertujuan untuk menguji tingkat kenormalan variabel terikat dan variabel

bebas. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov test, dimana nilai residual yang terdistribusi secara normal memiliki probabilitas signifikansi  $> 0,05$ .

Adapun langkah-langkahnya adalah dengan menggunakan statistik parametrik, dan apabila tidak berdistribusi normal maka menggunakan data statistik nonparametrik". Uji Normalitas ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan *SPSS 21*.

b) Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi antara variabel bebas pada model regresi. Model regresi mensyaratkan tidak terjadinya multikolinieritas. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas jika nilai *tolerance*  $> 0,1$  (Imam Ghozali, 2011).

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Jika terbukti ada multikolinieritas, sebaiknya salah satu independen yang ada dikeluarkan dari model, lalu pembuatan model regresi diuang kembali (Santoso, 2014). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Gujarati,

2012). Menurut Santoso (2014) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \quad \text{atau Tolerance} = \frac{1}{VIF}$$

c) Uji Heteroskedestisitas

Menurut Imam Ghozali (2011) Uji Heteroskedestisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Alat ukur untuk menguji heteroskedastisitas yang digunakan adalah uji Glejser. Jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% (0,05) maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi gejala uji heteroskedastisitas, maka dibuat persamaan regresi dengan asumsi tidak ada heteroskedastisitas kemudian menentukan nilai absolut residual, selanjutnya meeregresikan nilai absolute residual diperoleh sebagai variabel dependen serta dilakukan regresi dari variabel independen. Jika nilai koefisien korelasi antara variabel independen dengan nilai absolut dari residual signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen).



## 2) Analisis Regresi Berganda

Metode regresi digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi menyatakan teknik statistik yang menganalisis hubungan linear antara dua variabel dengan mengestimasi koefisien untuk sebuah persamaan garis lurus, satu variabel dinyatakan sebagai variabel dependen dan variabel lainnya dinyatakan sebagai variabel independen (Hair et al, 2006). Selain sebagai alat statistik yang mengukur kekuatan kedua hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, regresi bermanfaat untuk menjawab seberapa jauh variabel dependen mampu dijelaskan oleh seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model.

Formulasi analisis regresi linier berganda (multiple linier regression) pertama adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

### **Keterangan:**

$Y_1$  = Kinerja operasional

$\beta_{1-3}$  = Koefisien regresi variable indepeden.

$X_1$  = *Total Quality Management* (TQM)

$X_2$  = Penggunaan Sumber Daya Terpadu

$e$  = Standar error

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Teknik analisis regresi ini secara statistik dapat

menentukan pengaruh antara variabel dengan melihat indikator pada nilai statistik F, koefisien determinan ( $R^2$ ) dan statistik t.

Ketepatan fungsi regresi linier berganda dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit*-nya. Secara statistik hal tersebut dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Perhitungan tersebut secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah di mana  $H_0$  ditolak) dan sebaliknya disebut tidak signifikan jika nilai statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima (Ghozali, 2006).

### 3) Uji F

Uji F digunakan untuk menyatakan bahwa variabel *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja operasional. Perumusan hipotesisnya adalah:

$H_0 : b_i = 0$  tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap kinerja operasional

$H_a : b_i \neq 0$  ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap kinerja operasional.

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut:

- a.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai  $sig < \alpha$
- b.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai  $sig > \alpha$

Jika terjadi penerimaan, maka dapat diartikan tidak berpengaruh signifikan model regresi berganda yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Adapun yang menjadi hipotesis nol  $H_0$  dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a.  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$  : tidak berpengaruh signifikan
- b.  $H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$  : terdapat pengaruh yang signifikan

1. Penetapan tingkat signifikansi

Pegujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ( $\alpha=0$ ) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Dalam ilmu-ilmu sosial tingkat signifikansi 0,05 sudah lazim digunakan karena dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar-variabel yang diteliti.

2. Penetapan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya diuji dengan menggunakan metode pengujian statistik uji t dan uji F dengan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

- a.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- b.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

#### 4) Uji t

Uji t digunakan untuk menyatakan bahwa variabel Sikap, Norma Subjektif dan Persepsi Kontrol Perilaku memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Niat melakukan proses produksi ramah lingkungan. Perumusan hipotesisnya adalah :

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$  tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya aterpadu terhadap kinerja operasional.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$  terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel *Total Quality Management* (TQM) dan penggunaan sumber daya aterpadu terhadap kinerja operasional

Kriteria pengujian adalah:

a  $H_0$  diterima jika nilai  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$

b  $H_0$  ditolak jika nilai  $-t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$

#### 5) Uji Determinasi ( $R^2$ )

Melalui pengujian simultan ini sekaligus dapat diketahui besarnya pengaruh variabel-variabel tersebut secara bersama-sama dengan melihat koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinan ( $R^2$ ) dapat diketahui derajat ketepatan dari analisis Regresi Linear Berganda.  $R^2$  menunjukkan besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas dan variabel terikatnya. Interpretasi terhadap hasil koefisien determinan ( $R^2$ ) berarti:

- 1) Apabila nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) semakin mendekati angka satu berarti variabel terikat dapat dijelaskan secara linear oleh variabel bebas. Jadi semakin besar  $R^2$  maka semakin tepat model regresi yang dipakai sebagai alat peramalan, karena total variasi dapat menjelaskan variabel terikat.
- 2) Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka nol maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya koefisien determinan ganda ( $R^2$ ) berada antara 0 dan 1 atau  $0 < R^2 < 1$ .

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut ::

- a. Jika  $Kd$  mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* lemah.
- b. Jika  $Kd$  mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* kuat.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan penggunaan sumber daya secara terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Data penelitian diperoleh dari data primer penelitian yaitu berupa penyebaran kuesioner kepada responden dalam penelitian ini. Adapun analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji statistik untuk pengujian hipotesis.

#### **4.6. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian**

Uji kualitas instrumen adalah uji pertama yang dilakukan untuk membuktikan bahwa instrumen dalam penelitian bersifat representatif dan dapat mengukur konsep yang dituju dalam penelitian. Pengujian kualitas instrumen dalam penelitian ini dibagi kedalam uji validitas dan uji reliabilitas yang ditujukan kepada responden penelitian. Hasil penelitian yang memiliki sifat valid dan reliabel dapat dan layak digunakan oleh peneliti untuk dilakukan pengujian lanjutan. Uji validitas dilakukan dengan memakai teknik korelasi *product moment* dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

##### **4.1.3. Uji Validitas**

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Semakin tinggi validitas suatu alat

ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Pengujian validitas diujikan kepada 35 responden. Uji validitas yang akan digunakan menggunakan pendekatan korelasi *product moment* antara masing-masing item yang digunakan untuk mengukur suatu variabel dengan skor total variabel tersebut. Persyaratan yang digunakan adalah jika nilai koefisien korelasi atau  $r_{hitung}$  tersebut bernilai positif, berarti item dinyatakan valid. Hasil uji validitas yang telah dilakukan disajikan dalam tabel berikut.

#### 4.1.1.1. *Total Quality Management* ( $X_1$ )

Tabel 4.1  
Uji Validitas *Total Quality Management* ( $X_1$ )

No Butir	$r_{hitung}$	Sig	Keterangan
1	0,513	0,002	Valid
2	0,562	0,000	Valid
3	0,766	0,000	Valid
4	0,840	0,000	Valid
5	0,648	0,000	Valid
6	0,791	0,000	Valid
7	0,688	0,000	Valid
8	0,758	0,000	Valid
9	0,834	0,000	Valid
10	0,688	0,000	Valid
11	0,584	0,000	Valid
12	0,753	0,000	Valid

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 hasil pengujian validitas *Total Quality Management* dari 35 responden diperoleh nilai signifikansi  $< 0,05$ , sehingga hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item variabel *Total Quality Management* adalah valid.

#### 4.1.1.2. Penggunaan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ )

Tabel 4.2  
Uji Validitas Penggunaan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ )

No Butir	$r_{hitung}$	Sig	Keterangan
1	0,830	0,000	Valid
2	0,772	0,000	Valid
3	0,835	0,000	Valid
4	0,622	0,000	Valid
5	0,511	0,002	Valid
6	0,665	0,000	Valid
7	0,803	0,000	Valid
8	0,750	0,000	Valid
9	0,780	0,000	Valid
10	0,788	0,000	Valid

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 hasil pengujian validitas penggunaan sumber daya terpadu dari 35 responden diperoleh nilai signifikansi  $< 0,05$ , sehingga hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item variabel penggunaan sumber daya terpadu adalah valid.

#### 4.1.1.3. Kinerja Operasional (Y)

Tabel 4.3  
Uji Validitas Kinerja Operasional (Y)

No Butir	$r_{hitung}$	Sig	Keterangan
1	0,838	0,000	Valid
2	0,501	0,002	Valid
3	0,745	0,000	Valid
4	0,663	0,000	Valid
5	0,782	0,000	Valid
6	0,734	0,000	Valid
7	0,599	0,000	Valid
8	0,711	0,000	Valid
9	0,674	0,000	Valid
10	0,873	0,000	Valid

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020



Berdasarkan Tabel 4.3. hasil pengujian validitas kinerja operasional dari 35 responden diperoleh nilai signifikansi < 0,05, sehingga hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item variabel kinerja operasional adalah valid.

#### 4.1.4. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas pada prinsipnya apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden benar-benar dapat reliabel sebagai alat pengukur. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Semakin tinggi tingkat keandalan suatu alat ukur, semakin stabil dan semakin dapat diandalkan alat ukur tersebut dalam mengukur suatu gejala. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60. Ringkasan hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.4.  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbachs Alpha	Hasil
<i>Total Quality Management</i> (X <sub>1</sub> )	12	0,913	Reliabel
Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X <sub>2</sub> )	10	0,899	Reliabel
Kinerja Operasional (Y)	10	0,891	Reliabel

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4. mengenai hasil uji reliabilitas, peneliti menarik kesimpulan bahwa instrumen dalam variabel-variabel penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Cronbachs

Alpha dari setiap variable berada diatas nilai di atas (0,60) sehingga setiap instrumen dalam variabel variable penelitian dinyatakan reliabel atau dapat di andalkan sebagai pengukur data penelitian.

#### **4.7. Hasil Analisis Deskriptif**

##### **4.7.1. Karakteristik Responden**

###### **4.7.1.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam Tabel 4.5. Berikut.

Tabel 4.5.  
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	17	48,6
Perempuan	18	51,4
Total	35	100,0

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 35 sampel yang diambil, jumlah atau persentase responden laki-laki dan perempuan hampir seimbang yaitu laki-laki sebanyak 17 orang (48,6%) dan perempuan sebanyak 18 orang (51,4%).

###### **4.7.1.2. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dalam Tabel 4.6. Berikut.

Tabel 4.6.  
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	2	5,7
SMP	9	25,7
SMU	22	62,9
Diploma	1	2,9
Sarjana	1	2,9
Total	35	100,0

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 35 sampel yang diambil, sebagian besar karyawan di Mie Lethek yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir SMU yaitu sebanyak 22 orang (62,9%), pendidikan terakhir SD sebanyak 2 orang (5,7%), pendidikan terakhir SMP sebanyak 9 orang (25,7%), pendidikan terakhir Diploma sebanyak 1 orang (2,9%) dan pendidikan Sarjana sebanyak 1 orang (2,9%).

#### 4.7.1.3. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja

Distribusi karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat dalam Tabel 4.7. Berikut.

Tabel 4.7.  
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
< 1 tahun	9	25,7
1 – 3 tahun	22	62,9
> 3 tahun	4	11,4
Total	35	100,0

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 35 sampel yang diambil, sebagian besar karyawan di Mie Lethek yang menjadi responden dalam penelitian ini telah bekerja selama 1-3 tahun yaitu sebanyak 22 orang (62,9%), karyawan yang telah bekerja selama lebih dari tiga tahun sebanyak 4 orang (11,4%) dan karyawan yang bekerja kurang dari satu tahun sebanyak 9 orang (25,7%)

#### 4.7.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif jawaban terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah : 1

Skor penilaian tertinggi : 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga diperoleh batasan penilaian terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1,00 — 1,80 = Sangat Tidak Baik

1,81 — 2,60 = Tidak Baik

2,61 — 3,40 = Cukup Baik

3,41 — 4,20 = Baik

4,21 — 5,00 = Sangat Baik

Analisis deskriptif menggunakan nilai rata-rata. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yang dianalisis melalui butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang telah dijawab oleh responden. Hasil analisis deskriptif variabel penelitian disajikan dalam Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8.  
Deskriptif Variabel *Total Quality Management*

No Butir	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TQM1	3	5	3,8000	0,79705
TQM2	2	5	3,6857	0,79600
TQM3	2	5	3,4286	0,85011
TQM4	2	5	3,0857	0,88688
TQM5	2	5	3,8286	0,74698
TQM6	2	5	3,9143	0,78108
TQM7	1	5	2,8286	0,98476
TQM8	1	5	3,8286	1,04278
TQM9	1	5	3,7714	1,03144
TQM10	1	5	3,8571	0,91210
TQM11	2	5	3,4000	0,84714
TQM12	2	5	3,0857	0,88688

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel *Total Quality Management* diperoleh pada pertanyaan nomor 6 yaitu perusahaan menetapkan target perbaikan berkelanjutan dengan standar tertentu dengan nilai rata-rata sebesar 3,9143, sedangkan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan nomor 7 yaitu perusahaan selalu mempertimbangkan masukan konsumen dengan nilai rata-rata sebesar 2,8286

Tabel 4.9.  
Deskriptif Variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu

No Butir	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PSDT1	3	5	3,8571	0,77242
PSDT2	2	5	3,9143	0,91944
PSDT3	3	5	4,0286	0,74698
PSDT4	2	5	3,9429	0,93755
PSDT5	2	5	3,5429	0,85209
PSDT6	1	5	2,6286	0,94202
PSDT7	1	5	3,0571	0,99832
PSDT8	1	5	2,8571	1,06116
PSDT9	3	5	4,1714	0,66358
PSDT10	3	5	4,1143	0,67612

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel penggunaan sumber daya terpadu diperoleh pada pertanyaan nomor 9 yaitu perusahaan melakukan promosi terhadap karyawan yang meningkatkan kinerjanya dengan nilai rata-rata sebesar 4,1714, sedangkan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan nomor 6 yaitu perusahaan melatih karyawan dengan nilai rata-rata sebesar 2,6286

Tabel 4.10.  
Deskriptif Variabel Kinerja Operasional

No Butir	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KO1	2	5	3,9143	0,95090
KO2	3	5	4,6286	0,54695
KO3	2	5	4,2571	0,74134
KO4	1	5	3,9714	0,95442
KO5	1	5	3,6857	1,05081
KO6	1	5	2,8571	1,00419
KO7	1	5	3,8571	1,06116
KO8	1	5	3,7714	1,03144
KO9	1	5	2,7429	0,95001
KO10	1	5	3,0286	0,98476

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel kinerja operasional diperoleh pada pertanyaan nomor 2 yaitu

perusahaan membuat strategi untuk pencapaian tujuan perusahaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,6286, sedangkan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan nomor 9 yaitu perusahaan selalu menjaga kualitas bahan baku dengan nilai rata-rata sebesar 2,7429

Tabel 4.11.  
Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Total Quality Management (X<sub>1</sub>)</i>	2,25	5,00	3,54	0,633
Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X <sub>2</sub> )	2,80	4,90	3,61	0,627
Kinerja Operasional (Y)	2,60	4,90	3,67	0,671

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Hasil deskriptif terhadap variabel penelitian *Ttal Quality Management (X<sub>1</sub>)* memiliki nilai minimum sebesar 2,25, nilai maksimum 5,00, nilai rata-rata 3,54 dan strandar deviasi 0,633. Variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X<sub>2</sub>) memiliki nilai minimum sebesar 2,80, nilai maksimum 4,90, nilai rata-rata 3,61 dan strandar deviasi 0,627. Variabel kinerja operasional (Y) memiliki nilai minimum sebesar 2,60, nilai maksimum 4,90, nilai rata-rata 3 dan standar deviasi 0,671.

Berdasarkan hasil statistik deskriptif skor rata-rata variabel *Total Quality Management (X<sub>1</sub>)* sebesar 3,54 sehingga masuk dalam kategori baik. Selanjutnya skor rata-rata variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X<sub>2</sub>) sebesar 3,61 sehingga masuk dalam kategori baik.

Variabel Kinerja Operasional (Y) memiliki skor rata-rata 3,67 masuk sehingga masuk dalam kategori baik.

#### **4.8. Analisis Inferensial**

##### **4.8.1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji model regresi sehingga diperoleh model regresi dari metode kuadrat terkecil yang menghasilkan estimator linier tidak bias. Model regresi yang diperoleh berdistribusi normal dan terbebas dari gejala multikolieneritas, dan heteroskedastisitas.

##### **4.8.1.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati norma. Dalam penelitian ini digunakan cara analisis uji kolmogorov-smirnov (uji K-S). Hasil uji normalitas dengan uji *kolmogorov-smirnov* dapat ditunjukkan pada tabel berikut:



Tabel 4.12.  
Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,24949815
Most Extreme Differences	Absolute	,163
	Positive	,163
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,962
Asymp. Sig. (2-tailed)		,313

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12. diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* hasil penelitian sebesar 0,313. Dikarenakan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikan  $\alpha > 5\%$ , yang berarti bahwa dalam penelitian ini terdistribusi secara normal. Dengan demikian uji normalitas ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

#### 4.8.1.2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pengujian adanya multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan besarnya tolerance value dan besarnya VIF (Ghozali, 2005). Jika nilai tolerance value

$> 0,10$  atau  $< 1$  dan  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.13.  
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keputusan
	Tolerance	VIF	
<i>Total Quality Management</i> ( $X_1$ )	0,348	2,869	Tidak Multikolinearitas
Penggunaan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ )	0,348	2,869	Tidak Multikolinearitas

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance adalah  $> 0,10$  atau  $< 1$  dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinearitas, sehingga pengujian selanjutnya dapat dilanjutkan karena telah memenuhi syarat pengujian asumsi klasik yaitu tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4.8.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul ketika varian dari distribusi probabilitas gangguan tidak konstan untuk seluruh pengamatan atas variabel penelitian. Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas memakai uji glejser.

Tabel 4.14.  
Uji Heteroskedastitas

Variabel	Signifikansi	Keputusan
<i>Total Quality Management (X<sub>1</sub>)</i>	0,312	Tidak Heteroskedastisitas
Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X <sub>2</sub> )	0,271	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.14. diperoleh nilai *signifikansi* untuk variabel *Total Quality Management (X<sub>1</sub>)* sebesar 0,312; variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X<sub>2</sub>) sebesar 0,271. Dikarenakan nilai *signifikansi* lebih besar dari tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , dapat disimpulkan bahwa variansi data homogen. Dengan demikian uji heteroskedastisitas terpenuhi.

#### 4.9. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Model regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu *Total Quality Management (X<sub>1</sub>)* dan variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X<sub>2</sub>) terhadap variabel kinerja operasional (Y) pada warung mie Lethek Bantul Yogyakarta.

Untuk mengetahui tingkat ketepatan fungsi regresi diukur dengan menggunakan *goodness of fit* yang dilihat dari nilai *Adjusted R Square*, nilai statistik t dan nilai statistik F. Jika nilai uji statistik t di bawah 0,05, maka H<sub>0</sub>

ditolak dan sebaliknya. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

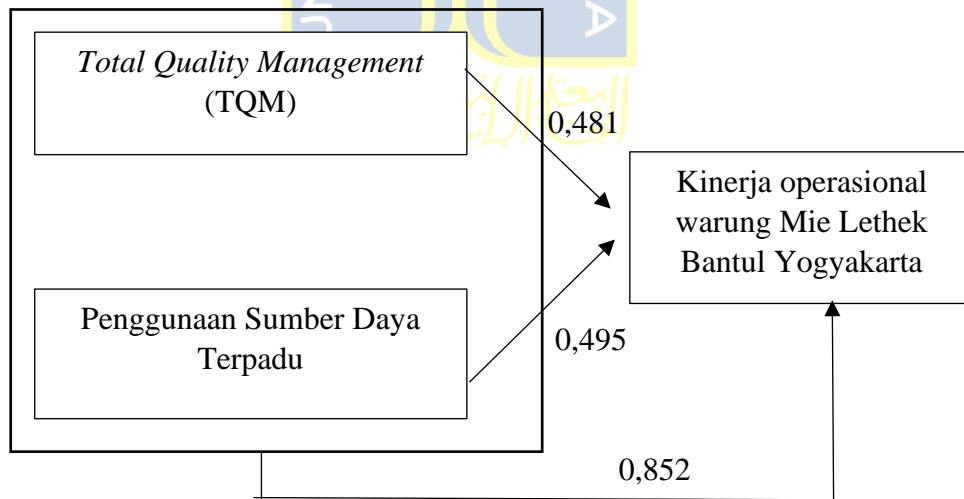
Tabel 4.12.  
Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koefisien	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Keputusan
Konstanta	-0,035			
<i>Total Quality Management (X<sub>1</sub>)</i>	0,481	4,300	0,000	Signifikan
Penggunaan Sumber Daya Terpadu (X <sub>2</sub> )	0,495	4,432	0,000	Signifikan
<i>Adjusted R Square = 0,852 dengan F hit= 98,843 dan Sig=0,000</i>				

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2020

Berdasarkan output di atas, dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,035 + 0,481X_1 + 0,495X_2$$



Pengujian Hipotesis 1 hingga Hipotesis 3 dalam penelitian ini menggunakan metode regresi berganda. Berdasarkan Tabel 4.12. nilai F hitung

yaitu sebesar 98,843 dan nilai signifikansi seluruh variabel independen sebesar 0,000 di bawah nilai  $\alpha$  (0,05), sehingga variabel-variabel independen, yakni *Total Quality Management* ( $X_1$ ) dan variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional warung mie Lethek Bantul Yogyakarta..

**a. Pengaruh *Total Quality Management* ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$H_{0,1}$ :  $b_1=0$  *Total Quality Management* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

$H_{1,1}$ :  $b_1 \neq 0$  *Total Quality Management* ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

Berdasarkan Tabel 4.12. diperoleh koefisien regresi *Total Quality Management* ( $X_1$ ) sebesar 0,481. Pada taraf signifikansi ( $p$ )  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa, dengan demikian bahwa hipotesis pertama diterima.

**b. Pengaruh Penggunaan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$H_{0,2}: b_2=0$  Penerapan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

$H_{1,2}: b_2 \neq 0$  Penerapan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh koefisien regresi penggunaan sumber daya terpadu sebesar 0,495. Pada taraf signifikansi ( $p$ )  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan sumber daya terpadu ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

**c. Pengaruh *Total Quality Management* ( $X_1$ ) dan Penggunaan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$H_{0,3}: b_3=0$  *Total Quality Management* ( $X_1$ ) dan Penerapan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

$H_{1,3}: b_3 \neq 0$  *Total Quality Management* ( $X_1$ ) dan Penerapan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta.

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh nilai  $F$  hitung sebesar 98,843 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa

*Total Quality Management* ( $X_1$ ) dan Penerapan Sumber Daya Terpadu ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Operasional Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta..

Rangkuman hasil uji hipotesis dalam penelitian ini akan disajikan dalam Tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.13.  
Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Keterangan
$H_1$ : Ada Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta	Diterima
$H_2$ : Ada pengaruh Penggunaan Sumber Daya Terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta	Diterima
$H_3$ : Ada pengaruh secara simultan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan penggunaan sumber daya terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta	Diterima

#### 4.10.Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengaruh *Total Quality Management* dan penggunaan sumber daya secara terpadu terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Hasil penelitian yang telah dilakukan, pengujian hipotesis yang telah diungkapkan menunjukkan pengaruh positif dari kedua variabel terhadap kinerja operasional secara signifikan.

1. *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Zulkarnain (2019) yang mendapatkan hasil dari penelitian bahwa ada hubungan antara TQM dan kinerja sangat kuat karena hasil koefisien sebesar 0,827. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh TQM secara keseluruhan (simultan). Secara parsial fokus pelanggan juga perbaikan berkesinambungan mempengaruhi kinerja karyawan, sedangkan variabel tidak berpengaruh adalah pemberdayaan SDM. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik *Total Quality Management* (TQM) dalam sebuah perusahaan akan semakin baik pula kinerja operasional, demikian pula sebaliknya semakin tidak baik *Total Quality Management* (TQM) maka akan semakin tidak baik kinerja operasional perusahaan.

Hasil ini juga sesuai dengan pendapat Zulian Yamit (2005:4) bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen untuk meningkatkan keseluruhan kualitas menuju pencapaian keunggulan bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh (total) anggota organisasi termasuk dalam kinerja operasional perusahaan.

2. Penggunaan Sumber Daya Terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) menunjukkan bahwa variabel Penggunaan Sumber Daya Terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Hasil



penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muchtar Ahmad (2018) yang menemukan tahap dasar di proses manajemen strategis meliputi penentuan bisnis, melakukan audit eksternal dan internal, merumuskan arah yang baru, menerjemahkan misi menjadi tujuan strategis, formulasi strategi untuk mencapai tujuan strategis, implementasi, dan mengevaluasi kinerja. Perbedaan di antara level-korporat, competitive-level, dan strategi fungsional. Korporat strategi meliputi; strategi diversifikasi, integrasi vertikal, integral horisontal, ekspansi geografis, dan konsolidasi. Strategi persaingan utama meliputi kepemimpinan biaya, pembedaan, dan fokus. Strategi Fungsional merefleksikan kebijakan departemen spesifik yang penting dalam melakukan strategi persaingan bisnis.

Hasil ini didukung oleh Stoner (2000) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses semua penggunaan sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang ditetapkan, sedangkan ruang lingkup manajemen sumber daya manusia menurut Ranupandojo (2000) meliputi pengadaan tenaga kerja, pengembangan tenaga kerja, pemberian kompensasi, integrasi merupakan kegiatan untuk menyelaraskan tujuan organisasi dengan tujuan individu pekerja dan pemeliharaan tenaga kerja mencakup pelaksanaan program-program ekonomis maupun non-ekonomis.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari 35 responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin antara karyawan laki-laki dan perempuan seimbang yaitu 48,6% Laki-laki, sedangkan perempuan sebanyak 51,4%. Berdasarkan pendidikan sebagian besar karyawan Mie Lethek Bantul Yogyakarta adalah tamat pendidikan SMU, berdasarkan masa kerja sebagian besar responden telah bekerja salam 1 – 3 tahun .
2. *Total Quality Management/TQM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional di warung mie Lethek Bantul Yogyakarta. Semakin meningkat *Total Quality Management* maka dapat meningkatkan kinerja operasional. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi *Total Quality Management* sebesar 0,481 Pada taraf signifikansi (p)  $0,000 < 0,05$ .
3. Penerapan Sumber Daya Terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional di warung mie Lethek Bantul Yogyakarta. Semakin baik penerapan sumber daya terpadu maka dapat meningkatkan kinerja operasional. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sumber daya terpadu sebesar 0,495 Pada taraf signifikansi (p)  $0,000 < 0,05$ .

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama Total Quality Manajemen dan Penerapan Sumber Daya Terpadu berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional di warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai F hitung sebesar 98,843 dan nilai signifikansi (p)  $0,000 < 0,05$ .

### 5.3 Saran

Setelah melakukan penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan lebih lebih mendalami dan menganalisis lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional, sehingga dapat dijadikan sebagai variabel tambahan dalam meneliti kinerja operasional perusahaan untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif.
2. Bagi pengelola, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya terpadu memiliki nilai koefisien regresi yang lebih tinggi dari Total Quality Management, yang berarti bahwa variabel penggunaan sumber daya terpadu lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja operasional dibandingkan dengan Total Quality Management sehingga diharapkan dapat lebih mengoptimalkan pada penggunaan sumber daya terpadu untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

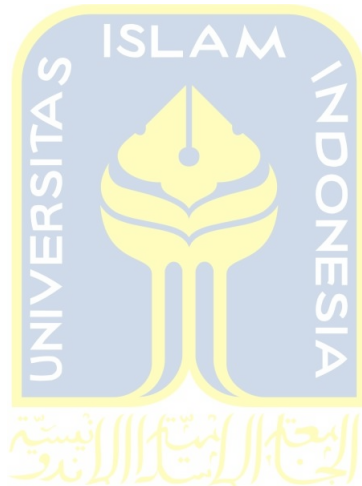
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Brian R Lamaton. 2017. *Analisis Total Quality management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara*. Jurnal Management
- Daft, R.L. 2010. *Era Baru Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Gary Dessler. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenhallindo,
- Ghozali, Imam. 2011.** “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Heidjrachman Ranupandojo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Husein Umar. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,
- I Wayan Suartina. 2019. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada PT. Tomorrow’s Antiques Indonesia*. Jurnal Management
- Muchtar Ahmad. 2018. *Peran Strategis Manajer dalam Manajemen SDM*. Jurnal Management
- P. Malayu Hasibuan. 2002. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sadgrove, Kit. 1995. *Making TQM Work*. London: Biddles Ltd, Guildford and King’s Lynn
- Sandhy Primadhana Islamy. 2017. *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional PT. So Good*. Jurnal Management
- Santoso, singgih. 2014. *Statistik Parametrik Edisi Revisi*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stoner. 2000. *Personnel Management and Human Resource*. Singapore : Mc Graw International

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptiono. 2005. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Umar. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Produksi & Operasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Zulkarnain 2019. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan PT. BCD Bogor*. Jurnal Management



**LAMPIRAN A**  
**KUESIONER PENELITIAN**

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Dan Penggunaan Sumber Daya Secara Terpadu Terhadap Kinerja Operasional Pada Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta. Saya mohon dengan hormat kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner yang sudah disediakan, sebelumnya saya ucapkan terima kasih.



Hormat Saya

Deinadzar Imam Darmawan

## IDENTITAS RESPONDEN

### I. Identitas Responden

Nama : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki                      2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD

2. SMP

3. SMU

4. D3

4. Sarjana (S1)

Masa Kerja : .....

### II. Total Quality Management

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai dengan keterangan jawaban sebagai berikut.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan mengidentifikasi kebutuhan konsumen					
2	Perusahaan memenuhi kepuasan konsumen					
3	Perusahaan mengukur kepuasan konsumen					
4	Perusahaan membina hubungan baik dengan konsumen					
5	Perusahaan tanggap terhadap ketidakpuasan konsumen					
6	Perusahaan menetapkan target perbaikan berkelanjutan dengan standar tertentu					

7	Perusahaan selalu mempertimbangkan masukan konsumen					
8	Perusahaan selalu melakukan perbaikan terus menerus					
9	Perusahaan melakukan perbaikan berlanjutan dengan melihat adanya peluang dari metode serta peralatan baru					
10	Perusahaan mengikutsertakan seluruh karyawan untuk mengambil keputusan					
11	Adanya laporan hasil kerja yang jelas dari karyawan kepada atasan					
12	Adanya instruksi yang jelas dari atasan kepada karyawan					

### III. Penggunaan Sumber Daya Terpadu

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai dengan keterangan jawaban sebagai berikut.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan					
2	Perusahaan melakukan pengembangan karyawan sesuai dengan prinsip-prinsip kualitas					
3	Semua karyawan diberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilannya					
4	Semua karyawan dilatih di luar bidangnya untuk lebih berkembang dari kemampuan sebelumnya					
5	Perusahaan melakukan pengawasan pada karyawan					
6	Perusahaan melatih karyawan					
7	Perusahaan memimpin karyawan di setiap program kerja karyawan					
8	Perusahaan membentuk tim untuk menyeleksi karyawan					



9	Perusahaan melakukan promosi terhadap karyawan yang meningkatkan kinerjanya					
10	Perusahaan membuat spesifikasi pekerjaan untuk membantu karyawan bekerja					

#### IV. Kinerja Operasional

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai dengan keterangan jawaban sebagai berikut.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan merumuskan tujuan dan target konsumen					
2	Perusahaan membuat strategi untuk pencapaian tujuan perusahaan					
3	Perusahaan membuat rencana jangka panjang dan rencana jangka pendek untuk program kerja perusahaan					
4	Karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan baik					
5	Karyawan dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan keterampilan					
6	Karyawan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan standar kerja					
7	Karyawan bertanggung jawab atas tugas dan wewenang yang diberikan perusahaan					
8	Perusahaan selalu menjaga dan mengecek ketersediaan bahan baku					
9	Perusahaan selalu menjaga kualitas bahan baku					
10	Perusahaan membuat standar produk sesuai dengan mutu					

**LAMPIRAN B**  
**TABULASI DATA MENTAH**

**Data Penelitian**

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa Kerja	Total Quality Management												Rata 2	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3,17
2	2	3	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3,83
3	1	1	2	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4,17
4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3,17	
5	2	2	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4,00	
6	1	2	2	5	4	4	2	4	5	4	3	3	3	4	2	3,58	
7	1	3	3	5	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3,42	
8	2	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4,75	
9	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	
10	1	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4,92	
11	1	5	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3,67	
12	2	3	2	5	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3,17	
13	2	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3,58	
14	1	3	2	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3,67	
15	1	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3,08	
16	2	3	1	4	3	2	3	4	5	2	4	4	4	2	3	3,33	
17	2	2	2	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	3,17	
18	1	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3,50	
19	1	3	1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3,75	
20	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3,25	
21	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	1	1	4	3	2	2,25	
22	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4,00	
23	2	2	1	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2,75	
24	1	3	2	4	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3,83	
25	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2,67	
26	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	
27	1	3	2	3	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3,75	
28	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3,58	
29	2	3	1	4	4	4	2	2	3	4	5	3	1	4	2	3,17	
30	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3,75	
31	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3,25	
32	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	1	1	4	3	2	2,25	
33	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4,00	
34	2	2	1	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2,75	
35	1	3	2	4	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3,83	

Penggunaan Sumber Daya Terpadu										Rata2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4	4	4	3	4	1	4	4	5	4	3,70
4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4,00
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4,70
3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3,50
4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3,90
5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4,50
3	4	4	5	4	2	2	2	4	4	3,40
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,90
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,90
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4,60
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,90
5	5	5	4	3	2	2	3	5	5	3,90
4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3,20
4	4	4	5	3	3	4	2	5	5	3,90
4	4	4	3	4	1	1	1	4	4	3,00
4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3,80
4	4	4	3	3	2	2	1	4	4	3,10
3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3,20
5	5	5	5	2	2	4	2	5	5	4,00
3	2	3	5	2	2	3	2	4	4	3,00
3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2,90
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,90
3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2,80
4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3,30
3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2,80
5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4,40
3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2,90
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,40
4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	3,30
3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3,70
3	2	3	5	2	2	3	2	4	4	3,00
3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2,90
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,90
3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2,80
4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3,30

Kinerja Operasional										Rata2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3,60
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4,60
5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4,50
3	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3,90
5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4,20
5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4,20
2	5	2	4	3	2	4	3	2	2	2,90
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4,80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,90
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4,70
4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3,80
4	5	5	4	4	2	3	3	2	2	3,40
4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3,30
5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4,30
2	5	4	3	3	2	4	3	1	1	2,80
5	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3,80
3	5	4	1	1	3	4	4	2	2	2,90
4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3,30
5	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4,20
4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3,50
3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	2,60
4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4,00
3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2,70
4	5	4	4	3	2	5	5	2	2	3,60
3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2,80
5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4,30
4	5	4	4	4	2	5	5	2	3	3,80
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3,50
2	3	3	2	2	4	5	3	4	3	3,10
4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4,10
4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3,50
3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	2,60
4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4,00
3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2,70
4	5	4	4	3	2	5	5	2	2	3,60

## LAMPIRAN C

### UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

#### Correlations

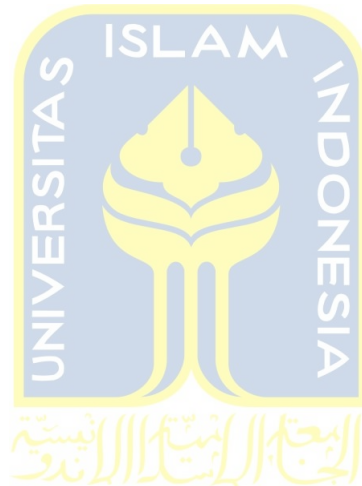
		Total_TQ M
TQM1	Pearson	,513(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	35
TQM2	Pearson	,562(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM3	Pearson	,766(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM4	Pearson	,840(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM5	Pearson	,648(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM6	Pearson	,791(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM7	Pearson	,688(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM8	Pearson	,758(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM9	Pearson	,834(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	35
TQM10	Pearson	,584(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000



TQM11	N	35
	Pearson Correlation	,753(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
TQM12	N	35
	Pearson Correlation	,840(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
Total_TQM	N	35
	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	35

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

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



## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	12



## Correlations

		Total_PSD T
PSDT1	Pearson	,830(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT2	Pearson	,772(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT3	Pearson	,835(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT4	Pearson	,622(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT5	Pearson	,511(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT6	Pearson	,665(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT7	Pearson	,803(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT8	Pearson	,750(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT9	Pearson	,780(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
PSDT10	Pearson	,788(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
Total_PSD T	Pearson Correlation	1



Sig. (2-tailed)	
N	35

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

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



## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	10



## Correlations

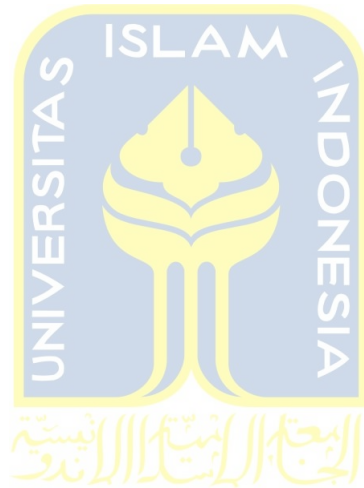
		Total_K O
KO1	Pearson	,838(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO2	Pearson	,501(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO3	Pearson	,745(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO4	Pearson	,663(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO5	Pearson	,782(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO6	Pearson	,734(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO7	Pearson	,599(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO8	Pearson	,711(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO9	Pearson	,674(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
KO10	Pearson	,873(**)
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	35
Total_K O	Pearson Correlation	1



Sig. (2-tailed)	
N	35

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

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



## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	10



## LAMPIRAN D

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Frequency Table

##### Jenis\_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Laki-laki	17	48,6	48,6	48,6
	Perempuan	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

##### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	SD	2	5,7	5,7	5,7
	SMP	9	25,7	25,7	31,4
	SMU	22	62,9	62,9	94,3
	Diploma	1	2,9	2,9	97,1
	Sarjana	1	2,9	2,9	100,0
	Total		35	100,0	100,0

##### Masa\_kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	< 1 tahun	9	25,7	25,7	25,7
	1 - 3 tahun	22	62,9	62,9	88,6
	> 3 tahun	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

## LAMPIRAN E

### UJI ASUMSI KLASIK

#### Descriptives

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_Quality_Management	35	2,25	5,00	3,5431	,63301
Sumberdaya_Terpadu	35	2,80	4,90	3,6114	,62674
Kinerja_operasional	35	2,60	4,90	3,6714	,66844
Valid N (listwise)	35				

#### Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sumberdaya_Terpadu, Total_Quality_Management	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: Kinerja\_operasional

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,928 <sup>a</sup>	,861	,852	,25718

- a. Predictors: (Constant), Sumberdaya\_Terpadu, Total\_Quality\_Management  
 b. Dependent Variable: Kinerja\_operasional

##### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,075	2	6,537	98,843	,000 <sup>a</sup>
	Residual	2,116	32	,066		
	Total	15,191	34			

- a. Predictors: (Constant), Sumberdaya\_Terpadu, Total\_Quality\_Management  
 b. Dependent Variable: Kinerja\_operasional

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,035	,267		-,130	,898		
	Total_Quality_Management	,507	,118	,481	4,300	,000	,348	2,869
	Sumberdaya_Terpadu	,528	,119	,495	4,432	,000	,348	2,869

a. Dependent Variable: Kinerja\_operasional

## Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,24949815
Most Extreme Differences	Absolute	,163
	Positive	,163
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,962
Asymp. Sig. (2-tailed)		,313

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Uji Heterokedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,224	,164		1,366	,181
	Total_Quality_Management	,074	,072	,301	1,026	,312
	Sumberdaya_Terpadu	-,082	,073	-,329	-1,120	,271

a. Dependent Variable: ABRESID