

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Umi Nur Qulub
NIM : 19311470
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Umi Nur Qulub
NIM : 19311470
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi

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

2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tugas akhir 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 pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 17 November 2023

Penulis,



Umi Nur Qulub

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

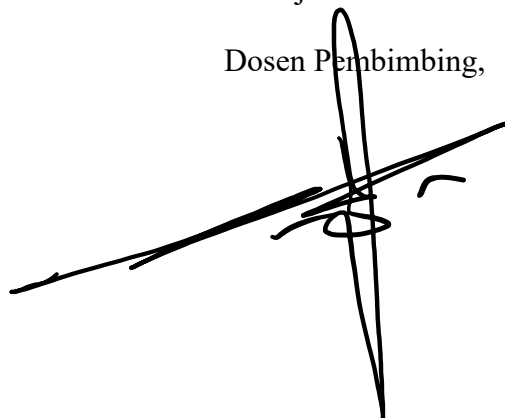
**TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL**

Nama : Umi Nur Qulub
NIM : 19311470
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 17 November 2023

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the left.

Dessy Isfianadewi, Dr.,S.E., M.M.

NIP 169111301



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uui.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Ganjil 2023/2024, hari Senin, tanggal 04 Desember 2023, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : Umi Nur Qulub
No. Mahasiswa : 19311470
Judul Tugas Akhir : PRAKTIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL

Pembimbing : Dessy Isfianadewi, Dr., S.E., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

Lulus Ujian Tugas Akhir

Nilai : A-
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji:

Ketua Tim : Dessy Isfianadewi, Dr., S.E., M.M.

Anggota Tim : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.

Yogyakarta, 09 Desember 2023

Ketua Program Studi Manajemen,



Abdur Rafik, SE., M.Sc.
NIK. 133110105

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

**TUGAS AKHIR BERJUDUL
PRAKTIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL**

Disusun oleh : Umi Nur Qulub

Nomor Mahasiswa : 19311470

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Senin, 04 Desember 2023

Penguji/Pembimbing TA : Dessy Isfianadewi, Dr., S.E., M.M.

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

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, SE., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi terkait pengaruh praktik *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kinerja operasional pada toko oleh-oleh di wilayah Sleman. Teori utama pada penelitian ini adalah menggunakan *Goal Setting Theory* dan *Agency Theory* dengan tiga variabel utama yaitu *Total Quality Management* (TQM), *Supply Chain Management* (SCM), dan kinerja operasional. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif melalui kuesioner yang disebarakan langsung dengan mendatangi toko oleh-oleh satu persatu dan didapatkan 135 responden. Jumlah responden tersebut didapatkan dengan teknik *purposive sampling* atau *judgment sampling* dengan kriteria responden toko oleh-oleh memiliki struktur organisasi, berada di wilayah Sleman, dan toko oleh-oleh yang menjual bakpia. Analisis data penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM yang diuji dengan menggunakan alat SPSS dan Smart PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan TQM berpengaruh positif terhadap SCM, SCM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, dan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Penelitian ini menjadi pertimbangan operasional bagi perusahaan, khususnya pada toko oleh-oleh atau UMKM untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

Kata kunci: *Total Quality Management* (TQM), *Supply Chain Management* (SCM), kinerja operasional, kinerja operasional.

MOTTO

“Orang-orang yang berusaha dengan sungguh-sungguh untuk (mencari keridaan) Kami benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Sesungguhnya Allah benar-benar bersama orang-orang yang berbuat kebaikan.”

(QS. Al-Ankabut (29):69)

“Masa depan kita yang usahakan dari sekarang, konsisten dan tanggung jawab jangan hal utama untuk masa depan kita”

(Umi Nur Qulub)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah SWT rasa syukur yang selalu saya panjatkan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Total Quality Management dan Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional**”, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Unibersitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari, pada proses penyusunan skripsi tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan bantuan, bimbingan, dan nasihat dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas semua nikmat, kesehatan, kemampuan, dan akal yang sehat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini hingga selesai. Tak lupa, kekasih Allah yaitu Rasulullah SAW sebagai panutan terbaik penulis.
2. Ibu Dessy Isfianadewi,Dr.,S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang selama proses pengerjaan penelitian ini selalu memberikan saran, bimbingan, dan nasihat yang berharga bagi penulis.

3. Kedua orang tua tercinta, Bapak Lasiman Rais dan Ibu Marni yang selalu memberikan dukungan moral dan materil, selalu memberikan do'a yang terbaik bagi penulis tanpa henti.
4. Kakak penulis Raiska Dewi Motiek, Nani Fadilah, dan Adik Muhammad Ziyaul Haq yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan baik materil, dan kata semangat yang sangat mendorong penulis untuk segera selesai.
5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu selama masa studi penulis.
6. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, motivasi dan arahan kepada penulis. Khususnya kepada Mayo, Aisyah, Fidia, Amell, Kevin, Adam, Tama, Meme, Andini, Karlita, Kendra, dan banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah selalu ada dan menjadi teman yang sangat baik.
7. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena telah berusaha hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

DAFTAR ISI

TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY CHAIN.....	0
SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 LANDASAN TEORI.....	10
2.1.1 Goal Setting Theory.....	10
2.1.1 Agency Theory.....	10
2.2 PENELITIAN TERDAHULU.....	11
2.3 PENJELASAN VARIABEL.....	19
2.3.1 Total Quality Management (TQM).....	19
2.3.2 Supply Chain Management (SCM).....	21
2.3.3 Operational Performance.....	22
2.4 PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	22
2.5 MODEL PENELITIAN.....	25

BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN.....	26
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL	29
3.4.1 Total Quality Management (TQM).....	29
3.4.2 Supply Chain Management (SCM).....	31
3.4.3 Kinerja Operasional	33
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Jenis Data	34
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 METODE PENGUJIAN	35
3.7 Kesesuaian Model Luar (Outer Model).....	36
Uji Validitas	36
Uji Reabilitas	37
3.8 Estimasi Model Struktural (Inner Model)	37
3.9 PILOT TES.....	38
BAB IV	41
HASIL DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 HASIL	41
4.1.1 Profil Responden.....	41
4.1.2 Deskriptif Variabel.....	44
4.1.3 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	50
4.1.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	55
4.2 PEMBAHASAN	60
4.2.1 Pengaruh TQM Terhadap SCM Pada Toko Oleh-oleh.....	60
4.2.2 Pengaruh SCM Terhadap Kinerja Operasional Pada Toko Oleh-oleh	61
4.2.3 Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Operasional Pada Toko Oleh-oleh	61

BAB V.....	63
KESIMPULAN.....	63
5.1 KESIMPULAN	63
5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL	65
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN.....	66
5.4 SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN 1 KUESIONER	73
LAMPIRAN 2 TURBULASI DATA	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sumber : BPS	5
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	25
Gambar 4.1 Model Pengukuran Outer	51
Gambar 4.2 Hasil Inner Model.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Item pengukuran TQM	29
Tabel 3.2 Item pengukuran SCM	32
Tabel 3.3 Item pengukuran kinerja operasional	34
Tabel 3.4 Hasil uji validitas pilot-test	39
Tabel 3.5 Hasil uji reliabilitas pilot-test	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2 Usia Responden	42
Tabel 4.3 Jabatan	43
Tabel 4.4 Usia Usaha	43
Tabel 4.5 Jumlah Karyawan	44
Tabel 4.6 Skala Kategori Deskriptif Variabel	45
Tabel 4.7 Deskriptif TQM	46
Tabel 4.8 Deskriptif SCM	47
Tabel 4.9 Deskriptif Kinerja Operasional	49
Tabel 4.10 Hasil Outer Loading	52
Tabel 4.11 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 4.12 Hasil Validitas Diskriminan	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.14 Hasil R-Square	57
Tabel 4.15 Hasil Q-Square	58
Tabel 4.16 Koefisien Jalur	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	73
Lampiran 2 Turbulasi Data	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Globalisasi saat ini membawa banyak perubahan dalam segala aspek kehidupan manusia, perubahan era globalisasi ini juga memicu banyak perubahan pada industri manufaktur di dunia. Sejak revolusi industri pada akhir abad ke-18 berbagai industri manufaktur berlomba-lomba untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada segala aspek pada perusahaan masing-masing. Dua abad telah berlalu setelah revolusi industri, pada abad ke-20 persaingan pada industri global semakin meluas dan banyak menuntut pada industri manufaktur untuk semakin bersaing untuk mencapai produksi yang optimal pada setiap aktivitas perusahaan.

Proses produksi pada perusahaan sangat erat kaitannya dengan manajemen operasional. Menurut Heizer, et al. (2017), manajemen operasi adalah aktivitas yang memiliki hubungan erat dengan penciptaan barang dan jasa melalui proses transformasi dari input (masukan) sampai kepada output (hasil) pada perusahaan. Sedangkan menurut Daft (2010), manajemen operasi didefinisikan sebagai bidang dalam manajemen yang berspesialisasi pada produksi barang dan jasa serta menggunakan alat dan teknik khusus untuk memecahkan permasalahan produksi. Berdasarkan pada dua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi memiliki peran utama dalam proses produksi sebuah perusahaan, serta kinerja yang dihasilkan oleh manajemen operasi sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan.

Menurut Zhu, et al. (2008 dalam jurnal yang ditulis oleh Modgil dan Sharma, 2016), kinerja operasi adalah kemampuan perusahaan manufaktur untuk memproduksi dan mengantarkan produk kepada pelanggan. Untuk mencapai kinerja operasi yang optimal, perusahaan harus memperhatikan berbagai aspek. Beberapa di antaranya adalah efisiensi produksi untuk menekan biaya serta variasi produk. Variasi produk memberikan pilihan pada pelanggan untuk mendapatkan produk yang sesuai keinginan. Selain itu, kualitas produk juga menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh pelanggan dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu, kinerja operasi merupakan kunci bagi keberhasilan perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati.

Menurut Ilmiyati dan Munawaroh (2016:230) kinerja perusahaan mengacu pada seberapa baik suatu perusahaan berorientasi pada pasar serta tujuan finansialnya. Kinerja perusahaan dapat diukur melalui informasi keuangan dan non keuangan. Informasi yang berasal dari non keuangan dapat berupa kepuasan pelanggan. Apabila konsumen merasakan kepuasan yang diharapkan konsumen akan terus tertarik untuk menggunakan produk atau jasa yang berasal dari perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen merupakan hasil akhir dari produk atau jasa tersebut dibuat. Untuk mencapainya maka perusahaan membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik dan juga

untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (continous improvement) yakni dengan menggunakan Total Quality Management (TQM). Dan adanya Total Quality Management (TQM) akan membuat perusahaan lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

TQM merupakan pendekatan terpadu untuk mendapatkan dan mempertahankan output yang berkualitas tinggi, fokus terhadap pemeliharaan, perbaikan yang berkelanjutan dan pencegahan kegagalan di semua level dan fungsi perusahaan, dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan konsumen (Flynn, B. B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S. 1994) dalam (Islamy & Purnama, 2017). Perusahaan menerapkan ini demi keberlangsungan hidup secara jangka panjang. Hal ini menuntut pula seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menuju kepada kepuasan pelanggan. Dengan kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan menjadi bukti bahwa daya saing produk yang dihasilkan merupakan hasil yang baik oleh sebuah perusahaan. Pada dasarnya, TQM ini merupakan suatu sistem yang mengetengahkan mutu sebagai usaha yang berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Malik, et.al, 2019) Untuk memenuhi tuntutan konsumen akan produk yang bermutu, maka disusunlah suatu standar mutu. Setiap produk mempunyai standar mutu yang berbeda-beda antara produk yang satu dengan produk yang lainnya, sedangkan jumlah dan kebutuhan konsumen berbeda-beda. Maka standar mutu suatu produk akan banyak sekali. Berdasarkan hal tersebut, penyeragaman mutu sangat diperlukan agar standar mutu yang beraneka ragam itu menjadi jelas dan dapat menjadi diterima semua pihak. Selain itu perusahaan perlu menerapkan

Supply Chain Management (SCM) atau manajemen rantai pasokan secara optimal.

Menurut (Lambert, 2008) dalam (Djunaidi, et.al, 2017) menyatakan bahwa manajemen rantai pasokan adalah integrasi proses bisnis utama di seluruh rantai pasokan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan. Dengan fokus pada pelanggan, strategi rantai pasokan memerlukan keterkaitan total dalam rantai pasokan yang bekerja sama secara efisien untuk menciptakan kepuasan pelanggan pada titik akhir pengiriman ke konsumen. Ini mengartikan bahwa SCM merupakan ujung tombak sebuah perusahaan agar secara responsif mengetahui apa yang menjadi permintaan konsumen.

Proses penerapan SCM di sebuah industri merupakan proses yang sangat penting dalam mempertahankan daya saing dan usia berkarya di era globalisasi. Hubungan yang terjalin di dalam proses SCM ini terjadi antara produsen, pemasok, distributor, gudang, penjual dan konsumen. Maka dari itu hubungan yang panjang ini juga harus terjalin dengan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan adanya sifat saling ketergantungan yang tinggi mulai dari perusahaan besar maupun perusahaan kecil sehingga menciptakan keunggulan produk yang dihasilkan oleh industri.

Industri adalah kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi atau barang jadi dengan nilai yang lebih tinggi untuk penggunaannya. Pada era globalisasi ini perusahaan industri di kota Yogyakarta memberikan kontribusi bisnis yang positif dalam perdagangan di Indonesia. Salah satu kelompok industri yang membutuhkan manajemen rantai pasokan

adalah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), usaha yang termasuk dalam usaha kecil dan menengah ini misalnya usaha makanan, kerajinan, mebel, hingga konveksi atau tekstil.

Badan Pusat Statistik (BPS) Republik Indonesia merilis bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia 2023 pada triwulan I mencapai 5,03 persen (yoy). Angka ini meningkat dibandingkan dengan pertumbuhan pada triwulan sebelumnya sebesar 5,01% (yoy)



Gambar 1.1 Sumber : BPS

Penguatan ini antara lain terjadi pada peningkatan penjualan makanan dan minuman, perlengkapan rumah tangga, dan barang lainnya yang berkaitan erat dengan kebutuhan hidup mendasar yang diperlukan masyarakat. Semua kebutuhan ini sudah ada dan menjadi kegiatan pokok ekonomi dalam usaha masyarakat yang dapat kita sebut dengan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Menurut Kepala dinas koperasi dan U KM Kota Yogyakarta Bapak Tri Karyadi Riyanto, sepanjang tahun 2023 menyatakan bahwa ada 48.000 UKM

tercatat oleh Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM Kota Yogyakarta (jogja.antarnews.com).

Menurut Sudaryanto & Fitrianto (2016) melalui penelitiannya yang berfokus pada UMKM, yang berjudul “Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Outlet” (Studi Pada Counter Handphone yang terdaftar di PT. Multikom Indonesia Cabang Semarang) mengatakan bahwa Supply Chain Management berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Wulandari, et.al. (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Bersaing” juga mengatakan hal yang sama mengenai supply chain management berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan supply chain management di dalam suatu perusahaan akan menghasilkan kinerja perusahaan yang semakin baik pula.

Menurut Islamy (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. So Good Food” mengatakan bahwa Total Quality Management (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Selain itu (Akmal 2019) dalam penelitiannya yang berjudul Integrasi Manajemen Rantai Pasok dan Total Kualitas Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan menyatakan bahwa SCM dan TQM berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil yang sama ditemukan pada penelitian (Labdagathi & Mahfudz 2019) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Supply Chain Management, Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja

Operasi (Studi pada Pengrajin Tas di Sentra Industri Tas Ciampea, Kab. Bogor)” mengatakan bahwa total quality management dan Supply chain management secara bersamaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan latar belakang dan penelitian diatas penulis tertarik untuk mengambil Total Quality Management Dan Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional (Studi pada Toko oleh-oleh di Yogyakarta).

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, peneliti tertarik akan peninjauan serta perumusan pokok masalah terkait variabel berikut :

1. Apa saja praktik operasional yang terkait dengan TQM dan SCM pada toko oleh-oleh di Yogyakarta?
2. Apakah praktik TQM berhubungan dengan SCM pada toko oleh-oleh di Yogyakarta?
3. Apakah *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional (Studi Pada toko oleh-oleh di Yogyakarta) ?
4. Apakah *Supply Chain Management (SCM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional (Studi Pada toko oleh-oleh di Yogyakarta) ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Secara umum, tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin melakukan replikasi model dari Modgil dan Sharma (2016) pada konteks pengaruh total quality management dan supply chain management terhadap kinerja operasional pada toko

oleh-oleh di Yogyakarta. Untuk tujuan spesifik penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

1. Mengetahui praktik operasional yang terkait dengan TQM dan SCM pada toko oleh-oleh di Yogyakarta.
2. Mengetahui praktik TQM berhubungan dengan SCM pada toko oleh-oleh di Yogyakarta.
3. Melakukan uji hubungan *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Operasional (Studi Pada toko oleh-oleh di Yogyakarta).
4. Melakukan uji hubungan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional (Studi Pada toko oleh-oleh di Yogyakarta).

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat setelah mencapai hasil pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan di bidang manajemen operasi, terutama dalam hal *Total Quality Management* dan *Supply Chain Mangement* dan kinerja operasional agar dapat dijadikan referensi untuk penelitian lain dengan topik yang sama

2. Manfaat Praktis

- a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh peneliti selama menempuh pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII.

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk menilai kinerja perusahaan dalam menerapkan strategi dan inovasi rantai pasok. Perusahaan diharapkan mendapat manfaat dari strategi rantai pasokan maupun strategi inovasi

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Goal Setting Theory

Grand Theory yang digunakan pada penelitian ini adalah *Goal Setting Theory* mengenai manajemen. Menurut Robbins (2012) pada *Goal Setting Theory* memberikan isyarat bahwa setiap individu harus berkomitmen terhadap tujuannya. Teori ini dapat diterapkan pada perusahaan untuk berkomitmen mencapai tujuannya, komitmen inilah yang akan mempengaruhi tindakan dan kinerja pada perusahaan (kurniawan, 2018).

Pendapat Ginsburg (2001) mengenai *Goal Setting Theory* adalah intervensi motivasi yang , dirancang untuk meningkatkan kinerja penetapan tujuan dan standar pada perusahaan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ginsburg (2001) mengenai penerapan *Goal Setting Theory* terhadap TQM pada layanan kesehatan berpengaruh positif, karena pada dasarnya keduanya sama sama berorientasi pada tujuan yang kemudian berpengaruh terhadap tindakan dan kinerja.

2.1.1 Agency Theory

Teori keagenan atau *Agency Theory* yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan teori yang dikemukakan oleh Smulowitz et al (2019). *Agency Theory* dalam konteks penerapan *supply chain management* merupakan bentuk kontrak antara dua pihak atau lebih. *Agency theory* menjelaskan bahwa prinsip utama dari teori ini adalah adanya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan atau agen (Tirayoh et al., 2014). Sehingga dapat dikatakan dalam teori keagenan ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan berdasarkan dari penilaian pelanggan.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan kajian pustaka dari penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan. Penelitian terdahulu dengan penelitian ini memiliki kesamaan pada tema dan variabel yang berhubungan dengan *total quality management*, *supply chain management*, dan *operational performance*. Berikut merupakan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

2.2.1 Sharma dan Sachin Modgil (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Sharma & Modgil, 2020) Ini berjudul “*TQM, SCM and Operational Performance : an empirical study of Indian pharmaceutical industry*”. Dalam penelitian ini, penulis ingin menyelidiki dampak dari praktik TQM dan SCM terhadap kinerja operasional pada perusahaan. Kemudian, penulis memilih industri farmasi di India untuk pengujian pada penelitian ini karena saat penelitian dilakukan, tantangan yang dihadapi oleh perusahaan farmasi saat itu adalah permintaan akan kualitas sangat tinggi. Akibatnya perusahaan farmasi harus mengatasi tantangan dengan menyediakan produk berkualitas pada waktu yang tepat, tempat yang tepat, dan harga yang tepat (Gollu,2017)

Analisis dan pengujian pada penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan hasil yang diamati selama pengujian model bahwa TQM berdampak positif dengan kinerja operasional, selain itu TQM juga berdampak positif pada SCM yang kemudian keduanya memiliki dampak yang besar terhadap kinerja operasional pada sebuah perusahaan. Penelitian ini diterbitkan oleh Emerald Publishing Limited pada tahun 2020.

2.2.2 Shaikh et al (2023)

Hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Shaikh, Song, dan Amir yang berjudul “*Synergistic Effect of TQM-SCM Initiatives in Organizational Performance : evidience from the servoce (logistics) sector*” menyatakan bahwa TQM dan SCM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Selain itu temuan dalam penelitian juga membuktikan bahwa TQM memiliki korelasi terhadap peningkatan praktek SCM pada perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa khususnya pada bidang logistik di negara Pakistan. Perusahaan logistik memiliki tantangan dalam pengiriman barang yang dituntut harus tepat waktu, tempat yang tepat, dan harga yang kompetitif (Abbas dan Sangsan,2019). Menurut Emond dan Taylor (2018) kualitas selalu menjadi permintaan tertinggi. Pentingnya pelayanan kualitas yang baik pada layanan jasa logistik selalu ditekankan (Sangshetti et al., 2017).

Tujuan utama bisnis atau industri adalah memuaskan pelanggan, tidak terkecuali industri logistik yang pelayanannya harus tepat waktu dengan kualitas terbaik untuk pelanggan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini karena industri logistik sebagai objek penelitian praktek TQM dan SCM terhadap kinerja operasional perlu diteliti karena merupakan area operasi yang penting (Haleem et al., 2015). Menurut Wong dan Lee (2014) keterkaitan antara TQM dan SCM dapat membantu kinerja operasional perusahaan yang akibatnya pada perusahaan logistik dapat digunakan untuk mencapao keunggulan kompetitif. TQM dalam penelitian ini diuji pada 6 inisiatif yaitu

kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia, manajemen proses, perencanaan strategis, fokus pelanggan, dan analisis informasi. Praktik SCM dalam industri dapat mengurangi biaya dengan cara meningkatkan efisiensi (Chin et al., 2002). Untuk mencapai keunggulan kinerja operasional Prajogo et al (2014) dalam penelitiannya menyoroti efisiensi dalam praktik TQM dan SCM pada perusahaan.

Penelitian ini ada 270 responden yang digunakan untuk dianalisis. Penelitian ini dilakukan melalui survei kuesioner yang dikirimkan melalui email yang kemudian diisi oleh pemilik atau manajer operasional yang telah bekerja di bidang logistik selama kurang lebih satu tahun berpengalaman di perusahaan mereka. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SEM - AMOS 20. Temuan dalam studi ini menunjukkan bahwa TQM sangat penting untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan logistik. TQM dan SCM terhadap kinerja operasional pada perusahaan logistik di Pakistan memiliki manfaat yang signifikan. Jurnal ini di publikasikan pada tahun 2022 oleh Emerald Publishing Limited.

2.2.3 Kaur et al., (2019)

Penelitian mengenai faktor keberhasilan sinergis dari TQM dan SCM yang dilakukan oleh Mandeep Kaur, Kanwarpreet Singh, dan Doordarshi Singh yang berjudul “*Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM)*” memiliki tujuan untuk mengetahui serangkaian faktor penting dari TQM dan praktik SCM melalui tinjauan literatur, dan untuk mengidentifikasi hubungan keduanya dengan

cara membandingkan praktik TQM dan SCM untuk mengeksplorasi konsep manajemen kualitas rantai pasokan. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah tinjauan literatur dari makalah penelitian tentang praktik TQM dan SCM yang telah diterbitkan. Sebanyak 144 jurnal yang digunakan untuk memahami konsep TQM, SCM, dan SCQM serta bagaimana strategi ini berkontribusi dalam kinerja organisasi dan penerapannya dalam industri.

Peningkatan kinerja operasional dengan faktor TQM dapat di definisikan sebagai manajemen yang berfokus pada integrasi pada semua fungsi organisasi, continuous improvement, produksi produk yang berkualitas, kepuasan pelanggan, dan pengukuran kinerja (Deming,1986 ; Polo dan Padhi,2005). Menurut Simchilevi et al (2000) dan Park dan Krishnan (2001) konsep SCM yang terintegrasi merupakan seperangkat pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan pemasok, produsen, gudang, dan toko secara efisien, sehingga barang dangangan produksi dan didistribusikan dengan jumlah yang tepat, ke lokasi yang tepat, dan pada waktu yang tepat. Hal ini untuk meminimalkan biaya seluruh sistem dan memuaskan persyaratan tingkat layanan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Praktik TQM yang terpenting adalah; komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, fokus pelanggan, pelatihan, manajemen proses, manajemen pemasok, dan peningkatan berkelanjutan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja operasional. Selanjutnya pada praktik SCM adalah; ketanggapan pelanggan,

kemitraan pemasok, teknologi informasi, manajemen material, integrasi, dan budaya perusahaan.

2.2.4 Mulugeta Kabede Adem dan Sandeep Singh Virdi (2021)

Penelitian berjudul “*The effect of TQM practices on Operational Performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia*” bertujuan untuk menguji pengaruh TQM terhadap kinerja operasional pada perusahaan manufaktur yang bersertifikat ISO 9001:2008 di Ethiopia. Metodologi penelitian yang digunakan adalah menggunakan data primer yang dikumpulkan dari para responden (manajer dan senior) yang bekerja pada unit produksi dan manajemen mutu dari perusahaan yang diteliti. Data responden diperoleh dari survei terhadap 302 peserta dari 73 perusahaan manufaktur di Ethiopia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa praktik TQM pada praktik manajemen kualitas pemasok, peningkatan berkelanjutan, dan manajemen proses memiliki efek signifikan dan positif terhadap kinerja operasional perusahaan manufaktur di Ethiopia.

TQM diadopsi oleh beberapa organisasi manufaktur di seluruh dunia karena kemampuannya untuk memfasilitasi kinerja yang lebih baik melalui kinerja operasional (Gracya Bernal dan Ramyez Alenson, 2015) perusahaan yang mengadopsi TQM terbukti mampu menghasilkan manfaat yang substansial seperti produk berkualitas, pelanggan yang puas, biaya operasional optimal, dan peningkatan kinerja operasional dan inovasi (Zehir, et al., 2012) Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini untuk

mengoperasikan TQM dan dihipotesiskan untuk mempengaruhi kinerja operasional meliputi; dukungan manajemen puncak, fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, manajemen kualitas pemasok, manajemen proses, peningkatan berkelanjutan.

Definisi manajemen operasional menurut Hezier et al (2008) adalah kemampuan organisasi untuk mengurangi biaya operasional, memenuhi waktu pesanan, meningkatkan efisiensi bahan baku dan memenuhi kapasitas pengiriman.

2.2.5 Vinh Thai dan Ferry Jie (2018)

Tujuan dari penelitian yang berjudul “*The Impact of Total Quality Management and Supply Chain Integration on Firm Performance of Container Shipping Companies in Singapore*” adalah untuk mengetahui praktik *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Integration* (SCI) terhadap kinerja perusahaan industri pelayaran container di Singapura. Temuan dari penelitian ini yaitu berdasarkan hasil statistik menunjukkan bahwa praktik TQM dan SCI menunjukkan adanya efek positif pada kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan. Selain itu, TQM juga memiliki pengaruh positif terhadap SCI. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara membagikan survei kepada perusahaan pelayaran container di Singapura, sebanyak 159 perusahaan telah diuji hubungan timbal balik antara SCI, TQM, dan kinerja perusahaannya pada penelitian ini. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan alat statistik SPSS versi 14.0.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun /Judul Penelitian	Hipotesis	Konteks atau objek penelitian	Hasil
1.	Sanjaya Sharma dan Sachin Modgil (2020) “ <i>TQM, SCM and Operational Performance : an empirical study of Indian pharmaceutical industry</i> ”.	Praktik TQM memiliki dampak positif pada praktik SCM, Praktik SCM memiliki dampak positif pada kinerja operasional, Praktik TQM berdampak positif terhadap kinerja operasional.	Industri Farmasi India	Semua hipotesis pada penelitian ini berpengaruh positif, pada penelitian ini menambah pengetahuan literatur manajemen operasi yaitu, disarankan agar praktik TQM dan SCM digabungkan agar berdampak maksimal pada kinerja operasional
2.	Shaikh, et.al.,(2022) “ <i>Synergistic Effect of TQM-SCM Initiatives in Organizational Performance : evidience from the servoce (logistics) sector</i> ”	TQM mempengaruhi SCM, TQM berdampak pada SCM dengan mediasi OP, TQM berdampak pada OP, TQM mempengaruhi OP dengan mediasi SCM.	Industri Logistik Pakistan	Penelitian ini menyatakan bahwa TQM dan SCM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Penelitian ini juga membuktikan bahwa TQM memiliki korelasi terhadap peningkatan praktek SCM pada perusahaan logistik.
3.	Kaur et al., (2019) “ <i>Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply</i>	Mengetahui faktor kritis TQM dan SCM yang berpengaruh pada keberhasilan	Praktik TQM, SCM, pada 144 jurnal literatur yang telah diterbitkan	Praktik TQM yang terpenting adalah; komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, fokus

	<i>chain management (SCM)”</i>	sinergis pada perusahaan.		pelanggan, pelatihan, manajemen proses, manajemen pemasok, dan peningkatan berkelanjutan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja operasional. Pada praktik SCM adalah; ketanggapan pelanggan, kemitraan pemasok, teknologi informasi, manajemen material, integrasi, dan budaya perusahaan.
4.	Mulugeta Kabede Adem dan Sandeep Singh Viridi (2021) <i>“The effect of TQM practices on Operational Performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia”</i>	Praktik TQM (Dukungan manajer, fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, manajemen mutu, manajemen proses, perbaikan berkelanjutan, pelatihan karyawan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional	Industri manufaktur bersertifikat ISO 9001:2008 di Ethiopia	

5.	Thai Vinh dan Ferry Jie (2018) “ <i>The Impact of Total Quality Management and Supply Chain Integration on Firm Performance of Container Shipping Companies in Singapore</i> ” <i>performance dimensions</i> ”	Praktik TQM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, SCI, indikator kinerja lainnya. SCI berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, indikator kinerja lainnya	Perusahaan pelayaran container di Singapura	TQM memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan dan indikator kinerja seperti fokus pelanggan, manajemen kualitas pemasok, dan keterlibatan karyawan. SCI berdampak positif terhadap kinerja perusahaan.
----	--	---	---	--

2.3 PENJELASAN VARIABEL

2.3.1 Total Quality Management (TQM)

Manajemen kualitas merupakan salah satu dari empat keputusan manajemen operasi selain proses, persediaan, dan kapasitas yang merupakan kemampuan dari suatu produk atau jasa untuk memenuhi ekspektasi konsumen (Feigenbaum,1983). Pada strategi kualitas manajemen tujuan akhirnya adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM adalah Management dari semua aspek organisasi berfokus pada semua aspek untuk menghasilkan barang dan jasa yang penting bagi konsumen yang sesuai dengan ekspektasi konsumen (Garvin,1988). Semakin mendekati ekspektasi konsumen semakin berkualitas produk yang dihasilkan dengan cara *quality assurance* (QA), yaitu strategi yang lebih objektif pada langkah-langkah manajerial untuk mencapai kualitas yang diinginkan. Selain itu, praktik TQM juga memerlukan *quality control* (QC) yang merupakan alat yang dapat

memonitor supaya tidak ada cacat pada produk yang dihasilkan (Brown et.al, 2005). TQM adalah pendekatan manajemen yang dirumuskan pada tahun 1950-an untuk menemukan sumber perbaikan terus menerus untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan kepada pelanggan (Pandi et al., 2009).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kultu dan Kadaifci (2014) telah mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi TQM dari kajian 92 jurnal pada rentan waktu 1989-2000. Faktor – faktornya antara lain; komitmen dan dukungan manajemen puncak, fokus pelanggan, informasi dan analisis, pelatihan karyawan, manajemen pasokan, perencanaan strategis, keterlibatan karyawan, manajemen proses, manajemen sdm, kerja tim, desain produk dan layanan, pengendalian proses, perbaikan berkelanjutan, pemberdayaan karyawan, kualitas produk, dan penjaminan mutu.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya Sharma dan Sachin Modgil (2020) pada pengukuran TQM mengambil hanya sebagian dari faktor kesuksesan TQM, antara lain; 1) Dukungan manajemen puncak, 2) Fokus Pelanggan, 3) *Research & Development* 4) Kualitas Produk, 5) Total Pemeliharaan Produktif. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh dan (Kebede Adem & Viridi, 2021) indikator variabel TQM untuk pertanyaan responden, antara lain; 1) Dukungan Manajemen Puncak, 2) Fokus Pelanggan, 3) Pemberdayaan dan keterlibatan karyawan 4) Manajemen kualitas pemasok.

2.3.2 Supply Chain Management (SCM)

Supply chain management atau manajemen rantai pasokan merupakan koordinasi dari semua aktivitas dari rantai pasokan yang tujuannya untuk meningkatkan nilai pelanggan (Heizer et al., 2016). Heizer et al., (2016) dalam bukunya menjelaskan bahwa manajemen rantai pasokan menggambarkan semua koordinasi dari semua aktivitas rantai pasokan pada perusahaan, dimulai dari persediaan bahan baku sampai dengan kepuasan pelanggan. Rantai pasokan mencakup beberapa aspek penting dalam perusahaan antara lain; pemasok, produsen atau penyedia jasa, distributor, grosir atau pengecer yang berhubungan langsung dengan pelanggan akhir. Tujuan akhir dari manajemen rantai pasokan menurut Rander dalam Heizer et al., (2016) adalah untuk memaksimalkan penyusunan rantai pasokan pada efisiensi sehingga menciptakan keunggulan kompetitif dan manfaat serta kepuasan pada konsumen akhir.

Christoper (1998) mendefinisikan manajemen rantai pasokan sebagai manajemen hubungan hulu dan hilir antara pemasok dengan pelanggan untuk memberikan nilai pelanggan yang unggul dengan biaya yang lebih sedikit pada rantai pasokan secara keseluruhan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya Sharma dan Sachin Modgil (2020) faktor SCM pada pengukuran item mengenai; 1) Kemitraan pemasok strategis, 2) Kualitas informasi dan berbagi informasi, 3) Manajemen Persediaan 4) Praktik pembelian atau pengadaan.

2.3.3 Operational Performance

Gibson, et al. (2012) menyatakan bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan atau pencapaian dari suatu perilaku. Kinerja dikatakan berhasil atau disebut dengan kinerja yang baik apabila hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Menurut (Zhu et al., 2008) kinerja operasi adalah kemampuan perusahaan untuk menghasilkan produk dan produk sampai kepada pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja operasi merupakan sebuah hasil dari kegiatan operasional perusahaan dimana kegiatan input dan output yang diukur berdasarkan standar keberhasilan yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya Sharma dan Sachin Modgil (2020) memilih beberapa indikator untuk kinerja operasi, yaitu; 1) Efektivitas biaya 2) Inovasi 3) Produk cacat 4) Inventaris 5) Pengiriman barang 6) Pemanfaatan kapasitas.

2.4 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berdasarkan *Goal Setting Theory* Menurut Robbins (2012) memberikan isyarat bahwa setiap individu harus berkomitmen terhadap tujuannya. Pada *Agency Theory* menurut Smulowitz et al., (2019) dijelaskan bahwa prinsip utama dari teori ini adalah hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Perusahaan memiliki tujuan akhir pada kepuasan pelanggan. Praktik TQM merupakan pendekatan yang memiliki orientasi kepada pelanggan yang secara terus menerus akan selalu berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan melalui perbaikan yang terus menerus. (Kovalet et

al., 2018), sedangkan SCM difokuskan pada efisiensi jalannya bahan baku hingga barang jadi dari supplier hingga kepada konsumen (Oghazi et al., n.d.).

TQM maupun SCM keduanya sama selalu mengutamakan kepuasan pelanggan (Vanichchinchai, 2019). Pada studi sebelumnya yang dilakukan oleh Shaikh, *et.al.*,(2022) temuan penelitiannya menunjukkan bahwa TQM sangat penting untuk meningkatkan kinerja logistik dan rantai pasokan pada perusahaan, selain itu metode TQM yang efektif membantu perusahaan untuk meningkatkan operasional *supply chain*-nya (Thai dan Jie, 2018). Maka hipotesis berikut diajukan:

H.1 Praktik TQM berpengaruh positif terhadap Praktik SCM toko oleh-oleh

Konsep SCM yang terintegrasi di definisikan oleh Simchilevi et al (2000) sebagai seperangkat pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan pemasok, produsen, gudang, dan toko secara efisien sehingga semuanya kegiatan operasional berjalan dengan tepat sesuai tujuan perusahaan. Setiap kegiatan pada SCM membantu meningkatkan kinerja operasional perusahaan (Li et al, 2006). Kegiatan rantai pasokan menciptakan aliansi antara pemangku kepentingan yang berbeda untuk mencapai hasil operasional perusahaan yang optimal (Daugherty, 2011).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Raizaiet et al (2018) Praktik SCM juga telah dianggap kooperatif dengan karakteristik dan fleksibel. Pendekatan kooperatif ini dianggap membantu perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen yang dinamis dan memaksimalkan efisiensi pada rantai pasokan, sehingga perusahaan mencapai kinerja operasional yang tertinggi (Thai dan Jie, 2018). Maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H.2 Praktik SCM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional toko oleh-oleh

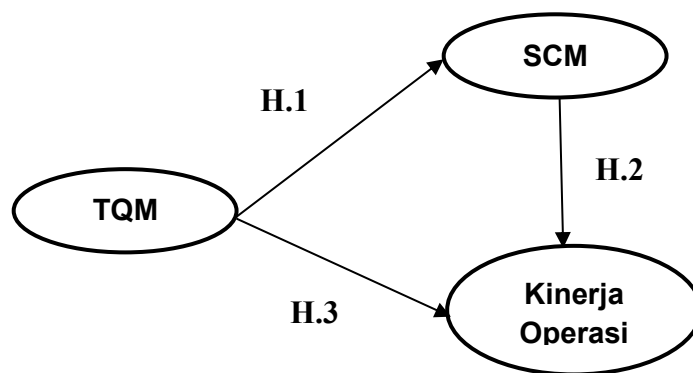
Teori *Goal Setting Theory* dapat diterapkan pada perusahaan untuk berkomitmen mencapai tujuannya, komitmen inilah yang akan mempengaruhi tindakan dan kinerja pada perusahaan (kurniawan, 2018). Praktik TQM yang dilaksanakan secara efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan produktivitas bisnis (Nasim, 2018). Sehingga pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chen (2015) terbukti bahwa pendekatan TQM secara positif berpengaruh terhadap kinerja operasional. Pada hasil studi yang dilakukan oleh (Kebede Adem & Viridi, 2021) menyatakan bahwa semua praktik TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, namun beberapa praktik signifikan seperti manajemen kualitas, peningkatan berkelanjutan, dan manajemen proses. Sedangkan beberapa tidak signifikan seperti dukungan manajer, fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, dan pelatihan karyawan. Namun hal ini jika diterapkan pada perusahaan manufaktur yang telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 di Ethiopia. Penulis ingin menguji praktik TQM terhadap kinerja operasional pada toko oleh-oleh di Yogyakarta. Oleh karena itu, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H.3 Praktik TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional toko oleh-oleh

2.5 MODEL PENELITIAN

Penelitian ini memiliki 3 variabel yang dianalisis yaitu Total Quality Management (TQM), Supply Chain Management (SCM), dan Operational Performance (OP) atau kinerja operasional. Pada penelitian ini memiliki variabel independen dan dependen. TQM sebagai variabel independen, OP sebagai variabel dependen, SCM sebagai variabel yang independen dan dependen.

Berdasarkan teori, literatur, dan hipotesis yang sudah dipaparkan, penulis membuat kerangka penelitian pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Dimodifikasi dari Sharma et al (2020)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif menekankan pada pengukuran objektif dan analisis secara statistik, numerik dari data yang dikumpulkan melalui kuesioner, survei, atau dengan data statistik yang sudah ada sebelumnya (Babbie, 2010). Metode kuantitatif merupakan metode penelitian untuk menguji hubungan antar variabel pada penelitian (Creswell, 2009). Pada sebuah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif peneliti ingin melakukan uji variabel dan teori dengan menggunakan hipotesis dan data yang dapat berpengaruh positif atau negatif antara variabel satu dengan variabel lainnya, serta apakah pengujian pada teori akan mendukung atau menolak hipotesis.

Penjelasan metode penelitian kuantitatif yang dijelaskan oleh I Made laut (2020), metode penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur, menghubungkan, mempengaruhi, dan membedakan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif penulis dapat menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan ukuran yang cermat terhadap variabel pada penelitian.

Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada para manajer, pemilik, dan supervisor pada toko oleh-oleh yang ada di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut penjelasan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017), kuesioner merupakan pertanyaan dan pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan fenomena keadaan yang dialaminya. Penyebaran kuesioner terhadap

responden pada penelitian ini dilakukan secara offline dengan cara peneliti mendatangi satu per satu lokasi penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada toko oleh-oleh yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi ini dipilih untuk diteliti karena selain terkenal dengan sebutan kota pelajar, Yogyakarta juga memiliki banyak sekali destinasi wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Dengan adanya hal ini Yogyakarta memiliki populasi toko oleh-oleh yang tinggi.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek atau objek dari suatu hal yang akan diteliti pada suatu penelitian atau oleh peneliti. Populasi yang dijelaskan dalam buku Uma Sekaran (2003) adalah keseluruhan kelompok orang yang jumlahnya besar, peristiwa, atau hal menarik yang ingin peneliti selidiki. Menurut Hadari Nawawi (1983) Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang terdiri atas manusia, hewan, benda, tumbuhan, peristiwa, gejala, maupun nilai sosial yang digunakan sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Sedangkan menurut Morissan (2012) Populasi ialah sekumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena dari objek yang dapat diteliti untuk setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat dari populasi objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah toko oleh-oleh yang berada di seluruh wilayah Indonesia.

3.3.2 Sampel

Sampel penelitian menurut pendapat yang dikemukakan oleh Sekaran dan Bougie (2016) merupakan bagian dari populasi yang hanya dipilih beberapa anggota saja untuk diteliti. Dengan kata lain sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang benar-benar representatifkan karakteristik dari keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel dengan pendekatan *non probability sampling*. *Non probability sampling* menurut Sugiyono (2018) merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi yang akan dipilih sebagai sampel.

Pengambilan sampel dengan menggunakan *non probability sample* memiliki beberapa teknik pengambilan data, yaitu dengan teknik *purposive sampling* atau *judgment sampling*, *quota sampling*, *snowball sampling*, dan *convenience sampling*. Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan teknik *purposive sampling* atau *judgment sampling* dimana teknik ini memiliki kriteria yang telah ditentukan untuk membatasi sampel penelitian (Sekaran,2006). Berikut merupakan kriteria dari sampel penelitian ini seperti; 1) Toko oleh-oleh yang akan di teliti memiliki struktur organisasi, 2) Berada di wilayah Sleman, 3) Toko oleh-oleh menjual bakpia.

Penentuan jumlah ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus dari Roscoe (1975) dalam buku yang di tulis oleh Sekaran (2006) yang mengusulkan rumusan praktis untuk menentukan sampel penelitian pada *non probability sample* yaitu jumlah sampel yang mencukupi minimal 5 dikali dengan jumlah item kuesioner dan maksimal 10 dikali item kesioner.

3.4 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL

3.4.1 Total Quality Management (TQM)

Total quality management merupakan Management dari semua aspek organisasi berfokus pada semua aspek untuk menghasilkan barang dan jasa yang penting bagi konsumen yang sesuai dengan ekspektasi konsumen (Garvin dalam Kebede Adem & Viridi, 2021)). Sedangkan menurut Pandi et al., (2009) TQM adalah pendekatan manajemen yang dirumuskan pada tahun 1950-an untuk menemukan sumber perbaikan terus menerus untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini, penerapan praktik TQM pada toko oleh-oleh di Yogyakarta memiliki 3 faktor yang mempengaruhi keberhasilan TQM yang terdiri dari; 1) Dukungan manajemen puncak dengan kode MP, 2) Fokus Pelanggan dengan kode FP, dan 3) Keterlibatan karyawan dengan kode KK. Masing masing faktor memiliki 3 item pertanyaan dengan total 9 item pertanyaan untuk penerapan praktik TQM yang diadopsi dari penelitian (Kebede Adem & Viridi, 2021). Berikut merupakan item pengukuran yang disajikan dalam tabel 3.1.

Tabel 3.1 Item pengukuran TQM

Dukungan Manajemen Puncak		
Manajemen puncak secara aktif berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pada produk oleh-oleh yang dijual.	TQM1	Kabede Adem & Viridi (2021)
Manajemen puncak memiliki tanggung jawab meningkatkan kualitas produk yang dijual pada toko oleh-oleh.	TQM2	

Manajemen puncak mengembangkan rencana kualitas yang komprehensif untuk memenuhi tujuan dari toko oleh oleh.	TQM3	
Manajemen puncak memberdayakan karyawan untuk memecahkan masalah kualitas toko.	TQM4	
Manajemen puncak mengakui dan menghargai kontribusi karyawan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan toko.	TQM5	
Fokus Pelanggan		
Toko kami menjadikan keluhan pelanggan terkait kualitas produk oleh-oleh yang dijual sebagai prioritas utama.	TQM6	Kabede Adem & Viridi (2021)
Toko kami terus mencari masukan pelanggan untuk menentukan kebutuhan pasar.	TQM7	
Toko kami selalu berfokus untuk mencapai kepuasan pelanggan.	TQM8	
Toko kami membangun hubungan baik dengan pelanggan.	TQM9	
Keterlibatan Karyawan		
Karyawan secara aktif terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan kualitas dan pelayanan pada toko oleh-oleh	TQM10	Kabede Adem & Viridi (2021)
Karyawan didorong untuk memperbaiki masalah yang mereka temukan pada saat bekerja pada toko oleh-oleh.	TQM11	

Karyawan dianjurkan melaporkan masalah pekerjaan di perusahaan kami.	TQM12	
Karyawan menerima pengakuan atas kualitas kinerja yang baik.	TQM13	

3.4.2 Supply Chain Management (SCM)

Menurut Heizer et al., (2016) dalam bukunya menjelaskan bahwa manajemen rantai pasokan menggambarkan semua koordinasi dari semua aktivitas rantai pasokan pada perusahaan, dimulai dari persediaan bahan baku sampai dengan kepuasan pelanggan. Menurut Simchilevi et al (2000) dan Park dan Krishnan (2001) konsep SCM yang terintegrasi merupakan seperangkat pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan pemasok, produsen, gudang, dan toko secara efisien, sehingga barang dangangan produksi dan didistribusikan dengan jumlah yang tepat, ke lokasi yang tepat, dan pada waktu yang tepat. Hal ini untuk meminimalkan biaya seluruh sistem dan memuaskan persyaratan tingkat layanan.

Penerapan praktik SCM pada toko oleh-oleh di Yogyakarta memiliki 3 faktor yang mempengaruhi keberhasilan SCM yang terdiri dari; 1) Kemitraan pemasok strategis dengan kode PS, 2) Kualitas Informasi dan Berbagi Informasi dengan kode KI, dan 3) Praktek pembelian atau pengadaan PP. Masing masing faktor memiliki 3 item pertanyaan dengan total 9 item pertanyaan untuk penerapan praktik SCM yang diadopsi dari penelitian (Sharma & Modgil, 2020). Berikut merupakan item pengukuran yang disajikan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2 Item pengukuran SCM

Kemitraan Pemasok Strategis		
Tim kami menjadikan kualitas sebagai kriteria nomor satu yang kami gunakan ketika memilih pemasok.	SCM1	(Sharma & Modgil, 2020)
Tim kami secara teratur memecahkan masalah bersama dengan pemasok.	SCM2	
Tim kami membantu pemasok untuk meningkatkan kualitas produk mereka.	SCM3	
Tim kami memiliki program peningkatan kualitas bersama dengan pemasok.	SCM4	
Kualitas Informasi dan Berbagi Informasi		
Tim kami selalu menginformasikan kepada supplier ketika ada perubahan kebutuhan,	SCM5	(Sharma & Modgil, 2020)
Tim kami selalu bertukar informasi antar divisi (keuangan, persediaan, pembelian, penjualan) untuk membuat perencanaan bisnis.	SCM6	
Tim kami selalu mendapat informasi terkait kualitas bahan baku dan produk jadi dari pemasok.	SCM7	
Tim kami selalu mendapatkan informasi yang bermanfaat untuk kelangsungan bisnis dari partner bisnis kami.	SCM8	
Praktik Pembelian/ Pengadaan		
Kami memastikan kualitas produk terbaik yang masuk kedalam toko oleh-oleh.	SCM9	(Sharma & Modgil, 2020)

Kami lebih menyukai membeli dari pemasok terdekat untuk menghemat biaya.	SCM10	
Kami memastikan pemasok berfokus pada peningkatan kualitas produk.	SCM11	
Kami memastikan tempat pemasok dioperasikan secara memadai sesuai dengan sertifikasi.	SCM12	

3.4.3 Kinerja Operasional

Menurut (Zhu et al., 2008) kinerja operasi adalah kemampuan perusahaan untuk menghasilkan produk dan produk sampai kepada pelanggan. Perusahaan pasti mengharapkan produk yang miliknya sampai kepada pelanggan dapat memenuhi ekspektasi konsumen dan pelanggan merasa puas pada produk yang dimiliki perusahaan, hal ini merupakan tujuan utama sebuah perusahaan. Namun, untuk dapat mencapai tujuan ini, perusahaan memerlukan kinerja operasional perusahaan yang baik. Kinerja operasional dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai keberhasilan, diantaranya adalah praktek pada TQM dan SCM pada perusahaan. Praktik TQM yang dilaksanakan secara efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan produktivitas bisnis (Nasim, 2018). Sehingga pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chen (2015) terbukti bahwa pendekatan TQM secara positif berpengaruh terhadap kinerja operasional. Tujuan akhir dari manajemen rantai pasokan menurut Render dalam Heizer et al., (2016) adalah untuk memaksimalkan penyusunan rantai pasokan pada efisiensi sehingga menciptakan keunggulan kompetitif dan manfaat serta kepuasan pada konsumen akhir. Penelitian

mengenai apakah TQM dan SCM berpengaruh pada kinerja operasional pada toko oleh-oleh di Yogyakarta memiliki 6 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Sharma & Modgil, 2020). Berikut merupakan item pengukuran yang disajikan dalam tabel 3.3.

Tabel 3.3 Item pengukuran kinerja operasional

Pada toko kami terjadi peningkatan penjualan pada toko oleh-oleh dalam satu tahun terakhir.	OP1	(Sharma & Modgil, 2020) Dan (Kebede Adem & Viridi, 2021)
Pada toko kami selalu menerapkan pemeriksaan produk secara efektif.	OP2	
Pada toko kami selalu memanfaatkan dengan maksimal kapasitas yang dimiliki.	OP3	
Pada toko kami memiliki sistem manajemen pencatatan yang jelas.	OP4	
Pada toko kami memiliki produktivitas karyawan yang baik.	OP5	

3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti mengenai variabel-variabel yang dipilih pada penelitian (Sekaran & Wiley, t.t., 2003 hlm. 219). Data penelitian primer pada penelitian ini merupakan rekapitulasi data kuesioner diambil secara langsung dari responden yang sudah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Angket penelitian ini menggunakan kuesioner online Google Form namun untuk penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan secara offline dengan mendatangi toko oleh-oleh yang ada di Yogyakarta. Pada kuesioner penelitian ini terdapat dua jenis pertanyaan yaitu pertanyaan deskriptif mengenai informasi umum responden, dan yang kedua pertanyaan variabel berjumlah 24 item pertanyaan kuesioner yang terdiri 11 item pertanyaan dari variabel TQM, 12 item pertanyaan dari variabel SCM, dan 5 item pertanyaan variabel kinerja operasional. Skala pengukuran yang digunakan adalah 5 skala likert, dimana jawaban responden memiliki bobot skor; 1 = sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= netral, 4= setuju, 5= sangat setuju.

3.6 METODE PENGUJIAN

Uji Hipotesis pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dari penelitian dengan pendekatan kuantitatif biasanya menggunakan data yang berupa angka. Data kuantitatif terdiri dari tanggapan responden yang diberi angka, dikategorikan skor, dan direduksi menjadi angka sehingga dapat digunakan untuk analisis data statistik (Donald, 2014). Metode pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Secara umum, model pengujian PLS-SEM terdiri dari dua yaitu model pengujian dan estimasi model.

Pengujian model dibagi menjadi pengujian inner model (model dalam) dan outer model (model luar). Kesesuaian model (goodnes-of-fit) untuk kedua model pengujian memiliki indikator tersendiri. Untuk pengujian outer model (model luar), indikatornya adalah dengan menggunakan Average Variance Extracted (AVE).

Square Roots AVE, Cross Loadings, Cronbach Alpha (CA) dan Composite Reliability (CR). Adapun untuk inner model atau model dalam, kesesuaian model diukur dengan R-Square, dan Q2 Predictive Relevance. Selanjutnya, estimasi model dilakukan dengan metode PLS Bootstrapping. Penjelasan untuk masing-masing pengujian dapat dilihat pada sub-bab berikut;

3.7 Kesesuaian Model Luar (Outer Model)

Uji Validitas

Uji validitas merupakan ketepatan pada suatu item pertanyaan yang apabila dinyatakan validnya tinggi ketika itemnya menyasar tepat pada target yang sesuai pada pengukuran yang diinginkan. Menurut Sekaran & Wiley, (2003) Uji validitas merupakan pengukuran tingkat validitas instrumen dan dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan menggunakan alat ukur kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Uji Validitas pada PLS-SEM memiliki dua tahap uji validitas, yaitu validitas diskriminan dan validitas konvergen.

Validitas diskriminan digunakan untuk menguji apakah item-item kuesioner (outer) berkelompok sesuai faktornya dan berbeda antara satu sama lain. Untuk pengukuran dilakukan dengan cara membandingkan antara *Average Variance Extracted* (AVE) dengan HTMT (Cooper & Schindler, 2014). Cara mengukurnya dengan pengukuran PLS-SEM untuk validitas diskriminan, AVE dengan standar *Foennell-Lacker's Criterion*, dengan membuat tabel korelasi dan angka setiap korelasi harus lebih besar daripada korelasi pada variabel lainnya. Untuk HTMT standar skornya >0.85-0.90 (Cooper & Schindler, 2014).

Sedangkan validitas konvergen digunakan untuk menguji apakah item-item kuesioner berbeda dengan item didalam kelompok dari faktor satu sama lain (Cooper & Schindler, 2014). Cara mengukurnya ada 2 cara yaitu menggunakan *loading factor* standar setiap item harus > 0.50 , berikutnya menggunakan AVE standarnya harus >0.50 (Cooper & Schindler, 2014).

Uji Reabilitas

Tujuan dari uji realibilitas untuk menguji apakah item pengukuran dari masing-masing variabel relatif konsisten atau tidak. Uji reabilitas hanya dapat dilakukan setelah item lulus pada uji validitas. Penelitian ini menggunakan alat SPSS diukur dengan koefisien Cronbach Alpha yang dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien $\alpha \geq 0.60$ (Babin dan Zikmund, 2016).

3.8 Estimasi Model Struktural (Inner Model)

Inner model merupakan pengujian hubungan jalur antar variabel, dan untuk menguji hipotesis penelitian. Menurut (Hair et al., 2014), Ada 6 Hal yang harus diuji pada Inner model, yaitu;

Uji Multikolinieritas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah korelasi antara suatu item variabel satu dengan item variabel yang lainnya. Korelasi yang tinggi sangat tidak diharapkan pada suatu penelitian, dan artinya tidak valid. Untuk standar pengukurannya pada alat Smart PLS, parameternya menggunakan VIF dengan standar ≥ 0.50 .

Uji Signifikan Koefisien

Pengujian signifikan koefisien dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel signifikan atau tidak. Parameter yang digunakan dalam signifikasi jalur yaitu menggunakan t-value dengan standar $\geq 1,96$ dan p-value dengan standar ≤ 0.05 .

Predictive Capabilities

Tujuan dari uji kemampuan prediktif untuk mengetahui seberapa kuat kemampuan prediktif dari variabel independen terhadap variabel dependen. kemampuan prediktif ada dua yaitu, Koefisien Determinasi R-Square (R^2) dan Blindfolding Q-Square (Q^2) keduanya sama fungsinya untuk melihat seberapa besar variabel independen mempengaruhi dependen namun beda dalam teknik perhitungannya. Untuk skor untuk kemampuan prediksi parameter R^2 ada 3 kategori, >0.75 = tinggi, 0.5 = moderat, $0.25-0.50$ = rendah. Untuk Q^2 apabila skor >0 maka dikatakan sudah mempunyai kemampuan prediksi (Hair et al.,2014).

3.9 PILOT TES

Kualitas data yang valid dan reliabel diperoleh dari uji validitas dan uji realibilitas. Pada penelitian ini, pilot tes dilakukan untuk menguji kelayakan instrumen yang diteliti sebelum melakukan pengujian pada seluruh sampel penelitian. Uji validitas dan uji realibilitas pilot tes penelitian ini menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dengan jumlah data dari 30 responden.

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan menggunakan program SPSS digunakan untuk menentukan koefisien korelasi *Pearson's Product Moment* (r hitung). Apabila hasil r hitung lebih besar daripada r tabel, maka indikator untuk menghitung variabel

dinyatakan valid. R tabel penelitian ini menggunakan signifikansi 5% dari total 30 responden sehingga menghasilkan r tabel 0,361. Hasil uji validitas pada penelitian ini sebagai berikut,

Tabel 3.4 Hasil uji validitas pilot-test

Variabel	Indikator	r tabel	r hitung	Keterangan
TQM	TQM1	0.361	0.775	Valid
	TQM2	0.361	0.133	Tidak Valid
	TQM3	0.361	0.127	Tidak Valid
	TQM4	0.361	0.915	Valid
	TQM5	0.361	0.915	Valid
	TQM6	0.361	0.915	Valid
	TQM7	0.361	0.775	Valid
	TQM8	0.361	0.775	Valid
	TQM9	0.361	0.915	Valid
	TQM10	0.361	0.915	Valid
	TQM11	0.361	0.915	Valid
	TQM12	0.361	0.915	Valid
	TQM13	0.361	0.621	Valid
SCM	SCM1	0.361	0.787	Valid
	SCM2	0.361	0.474	Valid
	SCM3	0.361	0.541	Valid
	SCM4	0.361	0.522	Valid
	SCM5	0.361	0.787	Valid
	SCM6	0.361	0.787	Valid
	SCM7	0.361	0.659	Valid
	SCM8	0.361	0.575	Valid
	SCM9	0.361	0.787	Valid
	SCM10	0.361	0.612	Valid
	SCM11	0.361	0.612	Valid
	SCM12	0.361	0.605	Valid
Kinerja Operasional	OP1	0.361	0.396	Valid
	OP2	0.361	0.773	Valid
	OP3	0.361	0.135	Valid
	OP4	0.361	0.835	Valid
	OP5	0.361	0.773	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Uji validitas terhadap pengujian 30 responden sesuai dengan tabel 3.4 diatas, diketahui bahwa sebanyak 27 indikator memiliki nilai r hitung $>$ r tabel sehingga dapat dinyatakan valid. Namun pada indikator TQM 2, TQM 3, dan OP 3 memiliki r hitung $<$ r tabel sehingga 3 indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Dapat disimpulkan bahwa indikator yang memiliki r hitung $>$ r tabel dinyatakan valid untuk mengukur variabel penelitian.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3.5 Hasil uji reliabilitas pilot-test

Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Cronbach's Alpha	Keterangan
TQM	0.933	0.600	Reliabel
SCM	0.879	0.600	Reliabel
Kinerja Operasional	0.852	0.600	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji reabilitas dari 30 responden memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV

HASIL DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Penelitian ini memperoleh data sebanyak 135 responden. Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus 5 dikalikan dengan jumlah indikator penelitian yang dikemukakan oleh Hair et al. (2010). Ukuran sampel yang sesuai untuk penelitian menurut Hair et al. (2010) berkisar antara 100-200 responden, dalam penelitian ini memiliki jumlah indikator 27. Sehingga responden yang seharusnya diperoleh adalah $27 \times 5 = 135$ responden. Hal ini sesuai antara rumus dengan jumlah data yang diperoleh pada penelitian ini. Data responden diperoleh dengan offline mendatangi toko oleh-oleh dan responden mengisi kuesioner pada Google Form yang telah disediakan.

4.1.1 Profil Responden

Penelitian ini memperoleh data profil responden yang meliputi jenis kelamin, Usia, Posisi/jabatan, Usia usaha, dan jumlah karyawan pada toko oleh-oleh yang diteliti. Dari kuesioner penelitian, didapatkan hasil pada total 135 responden penelitian menunjukkan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini memiliki hasil presentase sebagai berikut:

Tabel 4 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	53	39.3%
Wanita	82	60.7%

Total	135	100%
-------	-----	------

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jenis kelamin responden terdapat 53 orang responden pria dengan presentase 39.3% dan sebanyak 82 orang responden wanita dengan presentase 60.7%, hal ini dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin wanita.

2. Usia

Data profil responden selanjutnya adalah usia responden, dimana pada kuesioner memiliki beberapa kelompok usia, yang meliputi <25 tahun, 26 tahun-30 tahun, dan >30 tahun.

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Presentase
<25	16	11.9%
26-30	57	42.2%
>30	62	45.9%
Total	135	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Menurut tabel 4.2 usia responden terbanyak pada usia lebih dari 30 tahun, untuk responden usia 26-30 sebanyak 57 orang, dan 16 orang memiliki usia kurang dari 25 tahun.

3. Jabatan

Untuk dapat menjawab item kuesioner dalam penelitian ini, dibutuhkan responden pada tiga posisi jabatan yang dianggap mengetahui mengenai operasional toko oleh-oleh. Tiga jabatan responden pada penelitian

ini adalah pemilik, manajer, dan supervisor pada toko oleh-oleh. Hasil distribusi responden penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden	Presentase
Pemilik	48	35.6%
Manajer	48	35.6%
Supervisor	39	28.9%
Total	135	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Dapat dilihat dalam tabel 4.3 pada jabatan pemilik dan manajer memiliki jumlah yang sama yaitu pada 48 orang responden, sedangkan pada jabatan supervisor sebanyak 39 orang responden.

4. Usia Usaha

Deskripsi responden berdasarkan usia usaha dari toko oleh oleh dibagi menjadi 3 kategori, yaitu usia usaha kurang dari 5 tahun, 5-10 tahun dan usia usaha lebih dari 10 tahun. Hasil pendistribusian responden sebagai berikut:

Tabel 4.4 Usia Usaha

Usia Usaha	Jumlah Responden	Presentase
<5	37	27.4%
5-10	77	57%
>10	21	15.6%
Total	135	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia usaha dari toko oleh-oleh di daerah sleman pada 5-10tahun yang ditunjukkan dengan presentase 57% dari 135 responden.

5. Jumlah karyawan

Hasil data berikutnya yang didapat peneliti mengenai profil adalah mengenai jumlah karyawan pada toko oleh-oleh. Peneliti membagi menjadi tiga kategori jumlah karyawan yaitu kurang dari 5 orang, 5-10 orang, lebih dari 10 orang.

Tabel 4.5 Jumlah Karyawan

Jumlah Karyawan	Jumlah Responden	Presentase
<5	40	29.6%
5-10	55	40.7%
>10	40	29.6%
Total	135	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Mayoritas jumlah karyawan pada toko oleh oleh pada jumlah karyawan antara 5-10 orang, yaitu sebanyak 55 toko oleh-oleh. Untuk jumlah karyawan <5 dan >10 orang memiliki presentase 29.6% yang masing masing terdapat 40 toko oleh-oleh.

4.1.2 Deskriptif Variabel

Deskriptif variabel penelitian ditujukan untuk menjelaskan hasil dari analisis deskriptif dari tiap variabel penelitian. Analisis deskriptif jawaban responden digunakan untuk menentukan kriteria penilaian responden dengan bantuan skor nilai rata-rata. Hasil deskriptif dari penelitian ini yakni *Total Quality Management*, *Supply Chain Management*, dan Kinerja Operasional.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah toko oleh-oleh di wilayah Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan penilaian Skala Likert dengan skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5. Dengan demikian, analisis deskriptif pada setiap item variabel di dalam penelitian ini mengacu pada interval yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{maksimal} - \text{minimal}}{\text{jumlah kriteria}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

Maka, hasil deskriptif analisa deskriptif dapat dianalisa menggunakan skala kategori deskriptif variabel yang ditunjukkan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Skala Kategori Deskriptif Variabel

Interval	Kategori
1.00-1.80	Sangat Tidak Setuju
1.81-2.60	Tidak Setuju
2.61-3.40	Netral
3.41-4.20	Setuju
4.21-5.00	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah (2023)

4.1.2.1 Deskriptif Variabel TQM

Deskriptif variabel TQM terkait praktek TQM pada toko oleh-oleh memiliki 11 item. Hasil lengkap terkait data deskriptif variabel TQM adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Deskriptif TQM

No.	Item Pertanyaan	Mean	Kategori
1.	Manajemen puncak secara aktif berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pada produk oleh-oleh yang dijual.	4.669	Sangat Setuju
2.	Manajemen puncak memberdayakan karyawan untuk memecahkan masalah kualitas toko.	4.496	Sangat Setuju
3.	Manajemen puncak mengakui dan menghargai kontribusi karyawan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan toko.	4.461	Sangat Setuju
4.	Toko kami menjadikan keluhan pelanggan terkait kualitas produk oleh-oleh yang dijual sebagai prioritas utama.	4.667	Sangat Setuju
5.	Toko kami terus mencari masukan pelanggan untuk menentukan kebutuhan pasar.	4.404	Sangat Setuju
6.	Toko kami selalu berfokus untuk mencapai kepuasan pelanggan.	4.756	Sangat Setuju
7.	Toko kami membangun hubungan baik dengan pelanggan.	4.696	Sangat Setuju
8.	Karyawan secara aktif terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan kualitas dan pelayanan pada toko oleh-oleh	4.789	Sangat Setuju
9.	Karyawan didorong untuk memperbaiki masalah yang mereka temukan pada saat bekerja pada toko oleh-oleh.	4.688	Sangat Setuju
10	Karyawan dianjurkan melaporkan masalah pekerjaan di perusahaan kami.	4.719	Sangat Setuju
11.	Karyawan menerima pengakuan atas kualitas kinerja yang baik.	4.733	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 135 responden yang telah mengisi item pertanyaan penelitian, mayoritas responden memberikan penilaian sangat setuju pada variabel TQM. Namun, nilai tertinggi pada item pertanyaan “Karyawan secara aktif terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan kualitas dan pelayanan pada toko oleh-oleh” dengan nilai (mean = 4.789). Sedangkan penilaian terendah pada pengisian pertanyaan penelian pada item “Toko kami terus mencari masukan pelanggan untuk menentukan kebutuhan pasar” dengan nilai (mean = 4.404). Hampir keseluruhan responden memberikan penilaian yang tinggi pada item pertanyaan variabel TQM yang sesuai dengan keadaan bisnisnya. Dengan demikian menunjukkan bahwa praktik TQM pada toko oleh-oleh di daerah Sleman sangat baik.

4.1.2.2 Deskriptif Variabel SCM

Variabel SCM pada penelitian ini merupakan variabel mediasi antara TQM dengan kinerja operasional. Total item pertanyaan mengenai SCM dalam penelitian ini adalah 12 pertanyaan. Selengkapnya hasil data data SCM dirangkum dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Deskriptif SCM

No.	Item Pertanyaan	Mean	Kategori
1.	Tim kami menjadikan kualitas sebagai kriteria nomor satu yang kami gunakan ketika memilih pemasok.	4.696	Sangat Setuju
2.	Tim kami secara teratur memecahkan masalah bersama dengan pemasok.	4.644	Sangat Setuju

3.	Tim kami membantu pemasok untuk meningkatkan kualitas produk mereka.	4.467	Sangat Setuju
4.	Tim kami memiliki program peningkatan kualitas bersama dengan pemasok.	4.452	Sangat Setuju
5.	Tim kami selalu menginformasikan kepada supplier ketika ada perubahan kebutuhan,	4.711	Sangat Setuju
6.	Tim kami selalu bertukar informasi antar divisi (keuangan, persediaan, pembelian, penjualan) untuk membuat perencanaan bisnis.	4.633	Sangat Setuju
7.	Tim kami selalu mendapat informasi terkait kualitas bahan baku dan produk jadi dari pemasok.	4.622	Sangat Setuju
8.	Tim kami selalu mendapatkan informasi yang bermanfaat untuk kelangsungan bisnis dari partner bisnis kami.	4.521	Sangat Setuju
9.	Kami memastikan kualitas produk terbaik yang masuk kedalam toko oleh-oleh.	4.487	Sangat Setuju
10.	Kami lebih menyukai membeli dari pemasok terdekat untuk menghemat biaya.	4.574	Sangat Setuju
11.	Kami memastikan pemasok berfokus pada peningkatan kualitas produk.	4.611	Sangat Setuju
12.	Kami memastikan tempat pemasok dioperasikan secara memadai sesuai dengan sertifikasi.	4.412	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah (2023)

Dalam tabel 4.8 pada item pertanyaan SCM hampir semua rata-rata responden menyatakan sangat setuju. Penilaian tertinggi pada item pertanyaan “Tim kami selalu menginformasikan kepada supplier ketika ada

perubahan kebutuhan” dengan nilai (mean = 4.711). Sedangkan nilai terendah pada item pertanyaan “Kami memastikan tempat pemasok dioperasikan secara memadai sesuai dengan sertifikasi.” Dengan nilai (mean = 4.412). Dengan hasil penilaian item pertanyaan yang sangat tinggi pada variabel SCM menunjukkan bahwa SCM pada toko oleh-oleh di kabupaten Sleman sudah baik.

4.1.2.3 Deskriptif Variabel Kinerja Operasional

Deskriptif variabel kinerja operasional pada toko oleh-oleh. Total item pertanyaan variabel kinerja operasional ada 5 pertanyaan. . Selengkapnya hasil data data kinerja operasional dirangkum dalam Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4 9 Deskriptif Kinerja Operasional

No.	Item Pertanyaan	Mean	Kategori
1.	Pada toko kami terjadi peningkatan penjualan pada toko oleh-oleh dalam satu tahun terakhir.	4.652	Sangat Setuju
2.	Pada toko kami selalu menerapkan pemeriksaan produk secara efektif.	4.667	Sangat Setuju
3.	Pada toko kami memiliki sistem manajemen pencatatan yang jelas.	4.611	Sangat Setuju
4.	Pada toko kami memiliki produktivitas karyawan yang baik.	4.621	Sangat Setuju

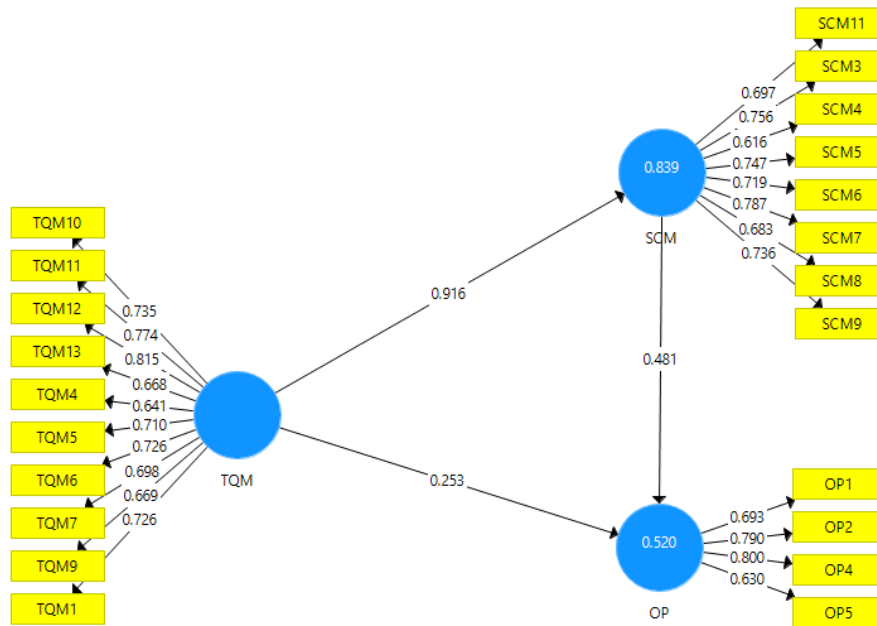
Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 135 responden yang telah mengisi item pertanyaan penelitian, mayoritas responden memberikan penilaian sangat setuju pada variabel kinerja

operasional. Namun, nilai tertinggi pada item pertanyaan “Pada toko kami selalu menerapkan pemeriksaan produk secara efektif.” dengan nilai (mean = 4.667). Sedangkan penilaian terendah pada pengisian pertanyaan penilaian pada item “Pada toko kami memiliki sistem manajemen pencatatan yang jelas .” dengan nilai (mean = 4.611). Hampir keseluruhan responden memberikan penilaian yang tinggi pada item pertanyaan variabel kinerja operasional yang sesuai dengan keadaan bisnisnya. Dengan demikian menunjukkan bahwa praktik kinerja operasional pada toko oleh-oleh di daerah Sleman sangat baik.

4.1.3 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian validitas dan reabilitas terhadap semua variabel pada penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS. Variabel yang diuji pada penelitian ini adalah TQM, SCM, dan kinerja operasional dengan jumlah responden sesuai kriteria yaitu 135 responden. Model pengukuran outer model menguji beberapa pengujian seperti uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Berikut merupakan model dari pengukuran uji validitas dan reliabilitas penelitian ini yang dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Model Pengukuran Outer

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas dalam PLS SEM memiliki dua jenis pengujian validitas, yaitu uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Tujuan dari uji validitas konvergen adalah untuk mengetahui hasil yang didapatkan dalam penelitian valid atau tidak valid secara konvergen. Menurut Hair et al, (2017) proses uji validitas konvergen harus memperhatikan *Outer Loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Penelitian dikatakan valid apabila hasil nilai *Outer Loading* ≥ 0.50 dan nilai *AVE* ≥ 0.50 . Hasil pengujian validitas konvergen pada *Outer Loading* dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10 Hasil *Outer Loading*

	Kinerja Operasional	SCM		TQM
OP1	0.693			
OP2	0.790			
OP4	0.800			
OP5	0.630			
SCM11		0.697		
SCM3		0.756		
SCM4		0.616		
SCM5		0.747		
SCM6		0.719		
SCM7		0.787		
SCM8		0.683		
SCM9		0.736		
TQM10				0.735
TQM11				0.774
TQM12				0.815
TQM13				0.668
TQM4				0.641
TQM5				0.710
TQM6				0.726
TQM7				0.698
TQM9				0.669
TQM11				0.726

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa hasil dari uji validitas konvergen pada outer loading diatas dinyatakan sudah valid karena semua nilai pada indikator yang tertera memiliki nilai diatas 0,50. Tabel 4.10 juga

menunjukkan bahwa semua variabel telah mengelompok dengan menempati ruang yang sama pada satu variabel yang sesuai. Dalam uji validitas diatas, terdapat empat indikator yang harus dihapus karena menyebabkan data secara keseluruhan tidak valid. Indikator yang harus dihilangkan antara lain, TQM 8, SCM 1, 2, dan 10. Maka, untuk selanjutnya empat indikator tersebut tidak dibahas kembali.

Selanjutnya, uji validitas konvergen juga mempertimbangkan *Average Variance Extracted (AVE)*. Pada AVE variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai lebih dari 0,50. Adapun hasil *Average Variance Extracted (AVE)* dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Total Quality Management (TQM)	0.535
Supply Chain Management (SCM)	0.527
Kinerja Operasional	0.525

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil yang tertera pada tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai AVE lebih dari 0.50. Maka dari itu, keseluruhan variabel dapat dikatakan valid atau memiliki validitas konvergen yang baik. Selanjutnya peneliti menganalisis hasil validitas diskriminan. Uji validitas diskriminan menggunakan pertimbangan *Fornell-Larcker Criterion* yang memiliki ketentuan bahwa nilai akar kuadrat AVE harus lebih besar daripada akar kuadrat setiap konstruk. Validitas diskriminan dikatakan valid

apabila semua variabel membentuk diagonal dan nilai variabel diatas harus lebih besar nilainya daripada nilai variabel yang berada dibawahnya. Hasil validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Validitas Diskriminan

	Kinerja Operasional	SCM	TQM
Kinerja Operasional	0.732		
SCM	0.714	0.719	
TQM	0.694	0.616	0.718

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas, Dapat diketahui bahwa hasil pengolahan data validitas diskriminan diatas, keseluruhan variabel penelitian yang baik. Hal tersebut ditunjukkan pada nilai akar kuadrat AVE yang lebih besar dari setiap variabel dibawahnya.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR). Variabel dapat dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR) memiliki nilai lebih dari 0.70. Berikut merupakan hasil dari uji reliabilitas yang dirangkum dalam tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas

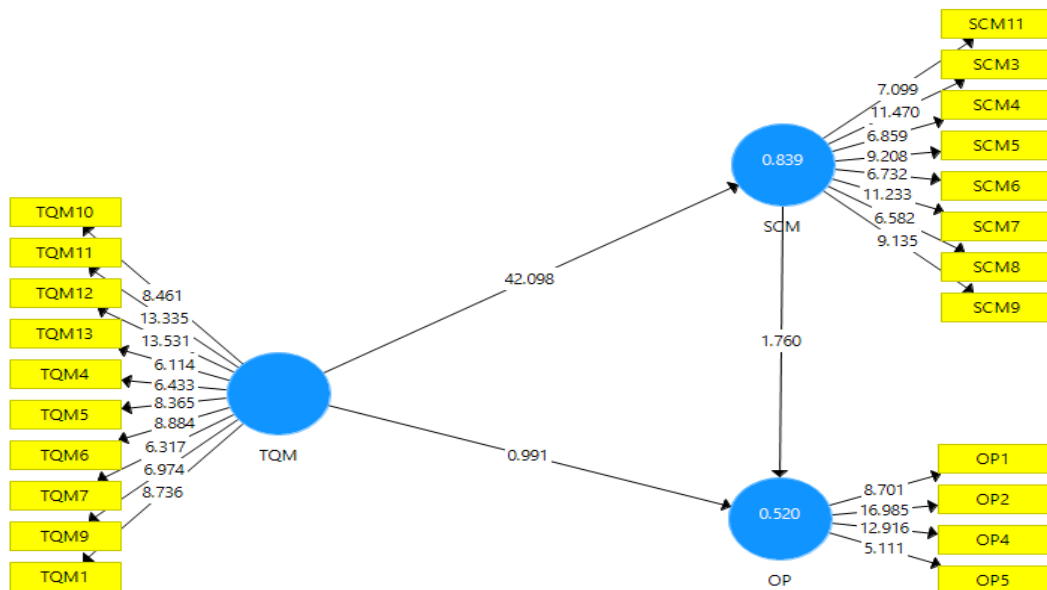
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kinerja Operasional	0.705	0.820
SCM	0.866	0.895
TQM	0.895	0.914

Sumber: Data diolah (2023)

Dari Tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR) lebih dari 0.70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel TQM,SCM, dan kinerja operasional pada penelitian ini reliabel.

4.1.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pada metode PLS-SEM setelah melakukan pengujian outer model, pengolahan data berikutnya adalah pengujian model struktural (inner model) untuk menunjukkan konstruksi dan hubungan jalur antara variabel laten independen dan dependen. Dalam analisis *inner model* dilakukan dengan menganalisis R-Square (R²) pada variabel dependen dan analisis koefisien jalur (*path coefficient*) pada variabel independen. Untuk mencari signifikansi antar variabel menggunakan nilai t-statistic dari setiap jalur. Model struktural penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut:



Gambar 4.2 Hasil Inner Model

4.1.4.1 Koefisien Determinasi (R-Square)

Uji *R-square* pada penelitian merupakan koefisien determinasi untuk mengetahui hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien berupa prediksi model untuk dihitung sebagai korelasi kuadrat berupa konstruk endogen spesifik aktual dan nilai prediksi. Semakin tinggi nilai yang diperoleh semakin tinggi nilai akurasi. Artinya, variabel independen semakin mampu menjelaskan dan memprediksi hubungan variabel dependen. Uji *R-square* memiliki kriteria yang sudah ditentukan yaitu, nilai 0.75 = tinggi, 0.50 = moderat, dan 0.25 = rendah. Hasil pengujian *R-square* pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kinerja Operasional	0.526	0.519
SCM	0.854	0.853

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kinerja operasional memiliki nilai Uji *R-square* sebesar 0.526 atau 52.6%. Artinya, variabel kinerja operasional mampu dijelaskan dan diprediksi oleh variabel TQM dan variabel SCM sebesar 52.6% tergolong tinggi, dengan demikian sebesar 47.4% variabel lain diluar model penelitian ini yang dapat mempengaruhi dan menjelaskan variabel kinerja operasional. Berikutnya, nilai *R-square* pada variabel SCM adalah 0.854 atau sebesar 85,4% variabel SCM sudah cukup tinggi dijelaskan oleh variabel TQM.

4.1.4.2 Predictive Relevance (Q-Square)

Dalam mengidentifikasi dan memprediksi variabel penelitian yang memiliki relevansi prediktif, nilai *Q-Square* digunakan sebagai pengukuran indikator. Menurut Hair et al, (2017) refleksi dari variabel laten endogen dapat menunjukkan prediksi model jalur relevansi pada konstruk variabel dependen. Pada model ini ketentuan standar nilai *Q-Square* adalah apabila nilai $Q^2 \geq 0$ dapat dikatakan memiliki relevansi prediktif atau memiliki hubungan antara variabel independen dan dependen yang sangat erat. Sebaliknya, jika nilai $Q^2 < 0$ maka relevansi prediktif dianggap kurang atau hubungan antara variabel independen dan dependen terindikasi lemah. Berikut merupakan hasil nilai *Q-Square*:

Tabel 4.15 Hasil Q-Square

Variabel	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
TQM	1350.000	1350.000	
SCM	1080.000	664.270	0.403
Kinerja operasi	540.000	399.478	0.260

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.15, dapat dilihat bahwa hasil nilai *Q-Square* yang terdapat pada variabel SCM adalah 0.403 yang berarti variabel SCM memiliki nilai lebih dari 0 atau dapat dikatakan memiliki model relevansi prediktif yang baik. Selanjutnya, variabel Kinerja operasional mendapatkan nilai *Q-Square* sebesar 0.260 yang berarti variabel kinerja operasional juga memiliki nilai lebih dari 0 atau dapat dikatakan memiliki model relevansi prediktif yang baik. Maka dari itu, berdasarkan hasil pengujian *Q-Square* pada penelitian ini semua variabel memiliki relevansi prodiktif yang baik.

4.1.4.3 Koefisien Jalur

Koefisien jalur dalam penelitian digunakan untuk menguji hubungan antar variabel melalui hipotesis. Hasil dari koefisien jalur dapat digunakan untuk mengetahui hipotesis yang dihasilkan signifikan atau tidak signifikan. Pengujian hipotesis penelitian ini berdasarkan pada nilai *P-Value* dan *T-Value* dengan menggunakan alpha 5%. Dalam hal ini, standar nilai *P-Value* $\leq 0,50$ dan nilai *T-Value* $\geq 1,96$. Berikut merupakan hasil uji koefisien jalur yang tercantum pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Koefisien Jalur

Hubungan	Original Sample	T Statistic	P Values	Kesimpulan
TQM→ SCM	0.916	4.392	0.000	H1 didukung
SCM → Kinerja Operasional	0.482	2.753	0.001	H2 didukung
TQM → Kinerja Operasional	0.253	2.019	0.000	H3 didukung

Sumber: Data diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari pengujian jalur tiga hipotesis penelitian didapatkan hasil bahwa semua hipotesis didukung dan signifikan positif. Hasil uji H1 memiliki nilai *T-Value* $\geq 1,96$ yaitu 4.392, nilai *P-Value* $\leq 0,50$ yaitu 0.000 dan memiliki pengaruh sebesar 0.916. Dengan demikian, H1 penelitian ini didukung dan signifikan positif.

Hasil uji H2 memiliki nilai *T-Value* $\geq 1,96$ yaitu 2.753, nilai *P-Value* $\leq 0,50$ yaitu 0.001 dan memiliki pengaruh sebesar 0.482. Dengan demikian, H2 penelitian ini didukung dan signifikan positif. Hasil uji H3 memiliki nilai *T-Value* $\geq 1,96$ yaitu 2.019, nilai *P-Value* $\leq 0,50$ yaitu 0.000 dan memiliki pengaruh sebesar 0.253. Dengan demikian, H3 penelitian ini didukung dan signifikan positif.

4.2 PEMBAHASAN

4.2.1 Pengaruh TQM Terhadap SCM Pada Toko Oleh-oleh

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah “Praktik TQM berpengaruh positif terhadap Praktik SCM toko oleh-oleh” terbukti memiliki hubungan yang signifikan positif antara TQM dan SCM berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada tabel 4.16 yaitu koefisien jalur. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana TQM maupun SCM keduanya sama selalu mengutamakan kepuasan pelanggan (Vanichchinchai, 2019).

Pada studi sebelumnya yang dilakukan oleh Shaikh, *et.al.*,(2022) temuan penelitiannya menunjukkan bahwa TQM sangat penting untuk meningkatkan kinerja logistik dan rantai pasokan pada perusahaan, selain itu metode TQM yang efektif membantu perusahaan untuk meningkatkan operasional *supply chain*-nya (Thai dan Jie, 2018).

Penelitian ini telah membuktikan bahwa toko oleh-oleh di kabupaten Sleman telah menerapkan praktik TQM pada tokonya dengan baik. Pernyataan tersebut ditunjukkan pada analisis deskriptif yang menjelaskan data dari kuesioner, dari semua item pertanyaan kuesioner mendapatkan hasil nilai mean lebih dari 4.21 yang artinya hampir semua toko oleh-oleh sangat setuju dengan item pertanyaan kuesioner yang diajukan oleh peneliti. Para pelaku usaha toko oleh-oleh di wilayah sleman selalu mengutamakan kualitas produk, kualitas karyawan, kualitas pelayanan, fokus pelanggan, dan dukungan dari manajemen puncak.

4.2.2 Pengaruh SCM Terhadap Kinerja Operasional Pada Toko Oleh-oleh

Berdasarkan hasil hipotesis 2 penelitian ini, yaitu “Praktik SCM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional toko oleh-oleh” didapatkan bahwa terbukti praktik SCM dapat berpengaruh positif terhadap kinerja operasional toko oleh oleh. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pada penelitian yang dilakukan oleh Raizaiet et al (2018) Praktik SCM juga telah dianggap kooperatif dengan karakteristik dan fleksibel. Pendekatan kooperatif ini dianggap membantu perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen yang dinamis dan memaksimalkan efisiensi pada rantai pasokan, sehingga perusahaan mencapai kinerja operasional yang tertinggi (Thai dan Jie, 2018).

Hasil penelitian membuktikan bahwa toko oleh-oleh di wilayah sleman telah memilih pemasok dengan kualitas yang baik, toko oleh-oleh dengan pemasok memiliki hubungan yang baik dan saling bertukar informasi agar kinerja operasional toko oleh-oleh berjalan dengan baik. Pernyataan tersebut ditunjukkan pada analisis deskriptif yang menjelaskan data dari kuesioner, dari semua item pertanyaan kuesioner mendapatkan hasil nilai mean lebih dari 4.21 yang artinya hampir semua toko oleh-oleh sangat setuju dengan item pertanyaan kuesioner yang diajukan oleh peneliti.

4.2.3 Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Operasional Pada Toko Oleh-oleh

Selanjutnya berdasarkan uji koefisien jalur pada tabel 4.16 hipotesis 3 penelitian ini yakni Praktik TQM berpengaruh positif terhadap kinerja

operasional toko oleh-oleh terbukti mendapatkan hasil pengolahan data yang didukung. Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Chen (2015) terbukti bahwa pendekatan TQM secara positif berpengaruh terhadap kinerja operasional. Pada hasil studi yang dilakukan oleh (Kebede Adem & Viridi, 2021) menyatakan bahwa semua praktik TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, seperti manajemen kualitas, peningkatan berkelanjutan, dan manajemen proses.

Berdasarkan penelitian praktik TQM mempengaruhi kinerja toko oleh-oleh dalam hal peninjauan kualitas produk, peningkatan kualitas karyawan, dan kualitas pencatatan yang baik dapat meningkatkan kinerja operasional toko oleh oleh. Sesuai dengan Tabel 4.9 deskriptif variabel kinerja operasional semua pelaku usaha toko oleh-oleh sangat setuju dengan semua item pertanyaan yang diajukan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui praktik *Total Quality Management* (TQM), *Supply Chain Management* (SCM). Dan kinerja operasional pada toko oleh-oleh di wilayah Sleman, Yogyakarta. Berdasarkan pada hasil dari analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa tiga hipotesis pada penelitian ini semua didukung atau diterima. Berikut merupakan hasil kesimpulan penelitian dengan lebih jelas:

- 1) Hasil pengujian pada Hipotesis 1 (H1) yakni pada pengaruh TQM terhadap SCM pada toko oleh-oleh mendapat koefisien jalur dengan nilai 0.000 pada *p-values* dan *t-statistic* dengan nilai 4.392. Dengan demikian, pengujian terhadap hipotesis dianggap didukung dan dapat diterima. Artinya, hasil dari penelitian ini dapat membuktikan bahwa TQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap SCM. Implementasi TQM pada toko oleh-oleh di Sleman menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak, fokus pelanggan, dan keterlibatan karyawan mendukung yang dimana semua implementasi dari TQM itu telah mempengaruhi praktik SCM pada toko oleh-oleh dalam mendukung berbagi informasi, kualitas informasi, manajemen pembelian, kemitraan pemasok strategis dan manajemen pencatatan.
- 2) Hasil pengujian pada Hipotesis 2 (H2) yakni SCM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional toko oleh-oleh mendapat koefisien jalur

dengan nilai 0.001 pada *p-values* dan *t-statistic* dengan nilai 2.753. Dengan demikian, pengujian terhadap hipotesis dianggap didukung dan dapat diterima. Pada toko oleh-oleh aspek seperti kualitas produk, pemasok strategis, kualitas pada informasi antara supplier dan toko, hingga praktik pada pembelian atau pengadaan produk sangat penting. Kualitas produk yang dijual pada toko oleh-oleh mempengaruhi minat pembelian. Dalam fungsi praktik pembelian, kualitas produk dari supplier pada penelitian ini tidak dikaitkan dengan besarnya biaya, namun biaya dapat lebih hemat apabila bahan baku atau pemasok tersedia dekat dengan toko. Pemasok pada toko oleh-oleh juga diminta untuk selalu meningkatkan kualitas dari produk yang dibuat. Dengan adanya penerapan praktik SCM yang telah disebutkan, kinerja pada toko oleh-oleh akan sangat baik.

- 3) Hasil pengujian pada Hipotesis 3 (H3) yakni TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional toko oleh-oleh mendapat koefisien jalur dengan nilai 0.000 pada *p-values* dan *t-statistic* dengan nilai 2.019. Dengan demikian, pengujian terhadap hipotesis dianggap didukung dan dapat diterima. Produk dan kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk mencapai kinerja operasional. Pada penelitian ini, praktik TQM terimplementasi dengan baik pada setiap toko oleh-oleh. Pada penerapannya, kualitas produk, produktivitas karyawan, dukungan dari manajemen puncak, dan fokus pelanggan telah mempengaruhi pada peningkatan penjualan, pencatatan produk yang jelas, dan produktivitas

karyawan yang baik. Dengan demikian, kinerja operasional toko oleh-oleh dapat dikatakan sangat baik karena pengaruh dari implementasi TQM.

5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL

Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi toko oleh-oleh atau UMKM untuk dijadikan referensi dan pengembangan terkait implementasi TQM dan SCM agar mencapai kinerja operasional yang baik karena masih sedikit ditinjau. Mengingat praktik TQM, SCM, dan kinerja operasional biasanya hanya meneliti pada perusahaan manufaktur, bukan pada UKM ataupun UMKM. Hasil dari penelitian ini juga memberikan manfaat implikatif bagi toko oleh-oleh. Dari sudut pandang manajerial, penelitian ini mengajak UMKM untuk dapat memperbaiki manajemen operasional pada perusahaannya. Khususnya pada TQM dan SCM agar kinerja operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Penerapan TQM pada perusahaan yang dibahas pada penelitian ini adalah pada dukungan manajemen puncak, fokus pelanggan, dan keterlibatan karyawan. Manajemen puncak pada perusahaan, dalam hal ini pemilik atau manajer yang paling mengetahui perusahaan harus selalu aktif dalam meningkatkan kualitas produk, bertanggung jawab dan mengembangkan kualitas yang komprehensif pada produk yang di jual. Selain itu, manajemen puncak juga harus menghargai kontribusi karyawan. Selanjutnya, perusahaan juga harus memperhatikan bagaimana interaksi dengan pelanggan, permintaan, dan kepuasan pelanggan sebagai fokus perusahaan.

Penelitian ini juga mendapatkan hasil bahwa penerapan SCM yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Adapun hubungan antara

SCM dengan keberhasilan kinerja operasional perusahaan adalah pada saluran distribusi yang tepat. Toko oleh-oleh dapat meningkatkan strategi rantai pasokan untuk menjaga kualitas dan standar produk dengan cara memilih pemasok dengan kualitas produk yang memiliki kualitas tinggi, selalu bertukar informasi mengenai kebutuhan produk maupun standar kualitas yang diinginkan, dan memilih pemasok paling dekat dengan toko untuk menghemat biaya pengiriman dan resiko kualitas dari produk saat pengantaran.

5.3 KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki banyak keterbatasan pada penelitian ini. Keterbatasan pertama adalah area responden hanya berada di wilayah Sleman dengan total jumlah 135 responden saja. Adapun dalam pengisian kuesioner, mungkin informasi yang didapatkan dari responden terkadang tidak memberikan keadaan yang sebenar benarnya, mengingat adanya keterbatasan waktu dan keterbukaan responden terhadap bisnisnya.

Konsep dan keterkaitan TQM dan SCM saja hanya dapat menjelaskan sebesar 52.6% hal ini berdasarkan hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel kinerja operasional memiliki nilai Uji *R-square* sebesar 0.526 atau 52.6%. Artinya, variabel kinerja operasional mampu dijelaskan dan diprediksi oleh variabel TQM dan variabel SCM sebesar 52.6% meskipun tergolong tinggi, namun masih sebesar 47.4% variabel lain diluar model penelitian ini yang dapat mempengaruhi dan menjelaskan variabel kinerja operasional. Seperti teknologi informasi, sistem informasi, budaya perusahaan, dan variabel lainnya. Selain itu, penelitian ini dilakukan hanya pada praktik TQM dan SCM pada toko

oleh-oleh. Namun, pada praktik SCM data dari pemasok diperlukan untuk menguatkan data penelitian ini.

5.4 SARAN

Berdasarkan keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini, peneliti menyarankan beberapa hal untuk menjadi bahan perbaikan pada penelitian selanjutnya. Dari penelitian ini meneliti toko oleh-oleh di wilayah Sleman, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjangkau wilayah lain seperti Gunungkidul, Bantul, Kulon Progo, Kota Yogyakarta, ataupun wilayah lain yang ada di Indonesia.

Selain mengenai wilayah penelitian, sektor yang diteliti untuk mengetahui praktik TQM, SCM, dan kinerja operasional juga dapat dilakukan pada UMKM bidang lain, atau pada sektor industri lain. Misalnya pada sektor logistik, garmen, dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiady, T.K. & Cudney, E.A. (2018). *Total Productive Maintenance, Total Quality Management and Business Excellence*. doi: 10.1080/14783363.2018.1438843
- Anwar. (2008). *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Attia, A.M. (2016). *Effect of Quality Management on Supply Chain and Organisational Performance in Egyptian Textile Industry*. *International Business Performance Management*. Vol.17 No.2, pp.198-222
- Blas, L & Turkulainen, V. (2017). *Achieving Efficiency and Effectiveness in Purchasing and Supply Management: Organization Design and Outsorching*. *Journal of Purchasing and Supply Management*, Vol.23 No.4, pp. 256-267.
- Blome, C. Paulraj, A. & Schuetz, K. (2014). *Supply Chain Collaboration and Sustainability: A Profile Deviation Analysis*. *International Journal of Operations & Production Management*. Vol.34 No.5, pp.639-663
- Chauduri, A., Boer, H. & Taran Y. (2018). *Supply Chain Integration, Risk Management and Manufacturing Felxibility*. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol.38 No.3, pp-690-712.
- Chen, Z. (2015). *The Relationship Among JIT, TQM, and Production Operations Performance: An Empirical Study From Chinese Manufacturing Firms*. *Business Process Management Journal*, Vol.21 No.5, pp-1015-1039

- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* 12th Editions.
Cooper, D.R and Schindler, P.S .
- D'Amico, F. Mogre, R. Carle, S. Lindgreen, A. & Hingley, M. (2017). *How Purchasing and Supply Chain Management Practices Affect Key Success Factors: The Case of The Offshore-Wind Supply Chain*. *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol.32 No. 2, pp.218-226.
- Djunaidi et al .(2017). Identifikasi Faktor Penerapan Green Supply Chain Management pada Industri Furniture Kayu. *Jurnal Teknik Industri*, Vol.19, No.1
- Fernandes, A.C., Sampaio, P., Sameiro, M., & Truong H.Q. (2017). *Supply Chain Management and Quality Management Integration: a Conceptual Model Proposal*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.34 No.1, pp.53-67
- Flynn, BB, Schroeder, RG, & Sakakibara,S. (1994). *A Framework For Quality Management Research and an Associated Measurement Instrument*. *Journal of Operations Management*, 11:339-366
- Ghozali., Imam., & Hengki Latan. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hair et. al., (2010) *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Pearson Educated Limited.
 Harlow. England
- Hair et. al., (2010) *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice
 Hall

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, Marko. (n.d.). (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Second Edition. SAGE Publications, Inc
- Hartono. (2011). *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (Charles L. (n.d.). *Operations management : sustainability and supply chain management*.
- Kaur, M., Singh, K., & Singh, D. (2019). Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM): A literature review. In *International Journal of Quality and Reliability Management* (Vol. 36, Issue 6, pp. 842–863). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2017-0228>
- Kebede Adem, M., & Viridi, S. S. (2021). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. *TQM Journal*, 33(2), 407–440. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0076>
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman,R.D.& Johnson, E.D. (2005). *Consequences of Individuals fit at work: A Meta Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group and Person-Supervisor Fit*. *Personnel Psycholgy*, Vol.58, pp.281-342.
- Lowson, Robert H. (2003). *Strategic Operations Management, The New Competitive Advantage*. Taylor & Francis e-Library.

- Oghazi, P., Fakhrai Rad, F., Karlsson, S., & Haftor, D. (n.d.). *RFID and ERP systems in supply chain management*. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-02-2018-0031>
- Robert, Stephen P., & Coulter. (2012). *Perilaku Organisasi*. Terjemahan. Penerbit: PT Prenhalindo, Jakarta
- Sekaran, U., & Wiley, J. (n.d.). *A Skill-Building Approach Fourth Edition RESEARCH METHODS FOR BUSINESS*. <http://www.wiley.com/college>
- Shaikh, S. S., Huaming, S., & Ameer, M. S. (2023). Synergistic effect of TQM-SCM initiatives in organizational performance: evidence from the service (logistics) sector. *Nankai Business Review International*. <https://doi.org/10.1108/NBRI-11-2021-0081>
- Sharma, S., & Modgil, S. (2020). TQM, SCM and operational performance: an empirical study of Indian pharmaceutical industry. *Business Process Management Journal*, 26(1), 331–370. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-01-2018-0005>
- Steve Brown, Richard Lamming, John Bessant, & Petter Jones. (2005) *Strategic Operations Management, Second Edition*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Vanichchinchai, A. (2019). A categorization of quality management and supply chain management frameworks. In *Cogent Business and Management* (Vol. 6, Issue 1). Cogent OA. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1647594>

Zhu, Q., Sarkis, J., & Lai, K. hung. (2008). Confirmation of a measurement model for green supply chain management practices implementation. *International Journal of Production Economics*, *111*(2), 261–273.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2006.11.029>

LAMPIRAN 1 KUESIONER

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Di Tempat

Perkenalkan saya Umi Nur Qulub (19311470), Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan Penelitian untuk tugas akhir skripsi saya dengan judul :
“Pengaruh *Total Quality Management* dan *Supply Chain Management* Terhadap Kinerja Operasional (Studi Kasus Pada Toko Oleh Oleh Di Yogyakarta)”

Saya memohon kesediaan waktu Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan fakta yang ada. Perlu saya sampaikan bahwa data responden penelitian ini dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian akademik saja.

Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Salam Hormat,

Umi Nur Qulub

Email UII: 19311470@students.uui.ac.id

BAGIAN 1. PERTANYAAN DESKRIPTIF

Petunjuk Pengisian:

Mohon untuk memberi tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia (jika pilihan ganda) yang sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I.

1. Nama Toko Oleh-Oleh

2. Jenis Kelamin

- a. Pria
- b. Wanita

3. Usia

- a. 20-25
- b. 26-30
- c. >30

4. Posisi/Jabatan

- a. Pemilik
- b. Manajer
- c. Supervisor

5. Usia Usaha

- a. <2 tahun
- b. 2-5 tahun
- c. >10 tahun

6. Jumlah Karyawan

- a. <5 orang
- b. 5-10 orang
- c. >10 orang

BAGIAN II. PERTANYAAN VARIABEL

Petunjuk Pengisian:

Mohon untuk memberi tanda silang (X) pada salah satu pilihan yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I.

Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

Keterangan :

Tidak ada jawaban benar atau salah dalam kuesioner ini, tidak ada pertanyaan mengenai identitas pribadi. Mohon untuk mengisi jawaban yang paling sesuai.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)					
Dukungan Manajemen Puncak					
Manajemen puncak secara aktif berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pada produk oleh-oleh yang dijual.	1	2	3	4	5
Manajemen puncak memiliki tanggung jawab meningkatkan kualitas produk yang dijual pada toko oleh-oleh.	1	2	3	4	5
Manajemen puncak mengembangkan rencana kualitas yang komprehensif untuk memenuhi tujuan dari toko oleh oleh.	1	2	3	4	5
Manajemen puncak memberdayakan karyawan untuk memecahkan masalah kualitas toko.	1	2	3	4	5
Manajemen puncak mengakui dan menghargai kontribusi karyawan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan toko.	1	2	3	4	5
Fokus Pelanggan					
Toko kami menjadikan keluhan pelanggan terkait kualitas produk oleh-oleh yang dijual sebagai prioritas utama.	1	2	3	4	5
Toko kami terus mencari masukan pelanggan untuk menentukan kebutuhan pasar.	1	2	3	4	5
Toko kami selalu berfokus untuk mencapai kepuasan pelanggan.	1	2	3	4	5
Toko kami membangun hubungan baik dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
Keterlibatan Karyawan					
Karyawan secara aktif terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan kualitas dan pelayanan pada toko oleh-oleh.	1	2	3	4	5

Karyawan didorong untuk memperbaiki masalah yang mereka temukan pada saat bekerja pada toko oleh-oleh.	1	2	3	4	5
Karyawan dianjurkan melaporkan masalah pekerjaan di perusahaan kami.	1	2	3	4	5
Karyawan menerima pengakuan atas kualitas kinerja yang baik.	1	2	3	4	5

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT (SCM)					
Kemitraan Pemasok Strategis					
Tim kami menjadikan kualitas sebagai kriteria nomor satu yang kami gunakan ketika memilih pemasok.	1	2	3	4	5
Tim kami secara teratur memecahkan masalah bersama dengan pemasok.	1	2	3	4	5
Tim kami membantu pemasok untuk meningkatkan kualitas produk mereka.	1	2	3	4	5
Tim kami memiliki program peningkatan kualitas bersama dengan pemasok.	1	2	3	4	5
Kualitas Informasi dan Berbagi Informasi					
Tim kami selalu menginformasikan kepada supplier ketika ada perubahan kebutuhan,	1	2	3	4	5
Tim kami selalu bertukar informasi antar divisi (keuangan, persediaan, pembelian, penjualan) untuk membuat perencanaan bisnis.	1	2	3	4	5
Tim kami selalu mendapat informasi terkait kualitas bahan baku dan produk jadi dari pemasok.	1	2	3	4	5
Tim kami selalu mendapatkan informasi yang bermanfaat untuk kelangsungan bisnis dari partner bisnis kami.	1	2	3	4	5

Praktik Pembelian/ Pengadaan					
Kami memastikan kualitas produk terbaik yang masuk kedalam toko oleh-oleh.	1	2	3	4	5
Kami lebih menyukai membeli dari pemasok terdekat untuk menghemat biaya.	1	2	3	4	5
Kami memastikan pemasok berfokus pada peningkatan kualitas produk.	1	2	3	4	5
Kami memastikan tempat pemasok dioperasikan secara memadai sesuai dengan sertifikasi.	1	2	3	4	5

Kinerja Operasional					
Pada toko kami terjadi peningkatan penjualan pada toko oleh-oleh dalam satu tahun terakhir.	1	2	3	4	5
Pada toko kami terjadi penurunan tingkat persediaan produk oleh-oleh dalam setahun terakhir.	1	2	3	4	5
Pada toko kami selalu menerapkan pemeriksaan produk secara efektif.	1	2	3	4	5
Pada toko kami selalu memanfaatkan dengan maksimal kapasitas yang dimiliki.	1	2	3	4	5
Pada toko kami memiliki sistem manajemen pencatatan yang jelas.	1	2	3	4	5
Pada toko kami memiliki produktivitas karyawan yang baik.	1	2	3	4	5

“Terima Kasih Atas Partisipasinya”

LAMPIRAN 2 TURBULASI DATA

Nama Toko Oleh-Oleh	Jenis Kelamin	Usia	Posisi/Jabatan	Usia usaha	Jumlah Karyawan
Bakpia Pathok Rizky Pusat	Pria	>30	Supervisor	>10 Tahun	<5 Orang
Mangga Tiga	Wanita	26-30	Manajer	>10 Tahun	<5 Orang
Jeng inten	Wanita	26-30	Supervisor	>10 Tahun	5-10 Orang
Rajawali	Pria	>30	Pemilik	>10 Tahun	<5 Orang
Bakpia kurnia jalan solo	Wanita	>30	Supervisor	2-5 Tahun	<5 Orang
jogja plaza	Wanita	20-25	Supervisor	<2 Tahun	5-10 Orang
malioboro jogja cab adisucipto	Wanita	26-30	Supervisor	2-5 Tahun	5-10 Orang
bakpia chapter babarsari	Wanita	26-30	Manajer	2-5 Tahun	5-10 Orang
paris van jogja	Wanita	>30	Manajer	2-5 Tahun	>10 Orang
jogja poin	Wanita	>30	Manajer	2-5 Tahun	5-10 Orang
aneka jaya	Wanita	26-30	Supervisor	>10 Tahun	5-10 Orang
mekar wangi	Pria	>30	Manajer	2-5 Tahun	5-10 Orang
pandawa jaya	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
ibu Sri Astuti 45	Wanita	>30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Potret	Pria	26-30	Manajer	<5 Tahun	5-10 Orang
Jogja One	Pria	26-30	Manajer	<5 Tahun	<5 Orang
Pandan Wangi	Wanita	>30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Bakpia 75	Wanita	>30	Manajer	5-10 Tahun	>10 Orang
Mekar Jaya	Pria	>30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Djava	Wanita	26-30	Manajer	<5 Tahun	>10 Orang

Kurina Sari Jl Solo	Pria	26-30	Manajer	<5 Tahun	>10 Orang
Bakpia Juara Satoe jl Adisucipto	Pria	26-30	Manajer	<5 Tahun	>10 Orang
Tiga Dara	Wanita	>30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bandara Jaya	Wanita	>30	Manajer	>10 Tahun	>10 Orang
Arjuna	Wanita	>30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Mutiara Jogja	Pria	>30	Manajer	<5 Tahun	>10 Orang
Pelangi	Wanita	26-30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Arnida	Wanita	26-30	Manajer	<5 Tahun	<5 Orang
Fadilah	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Pandan Wangi B	Pria	>30	Supervisor	<5 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Madam	Wanita	>30	Manajer	<5 Tahun	>10 Orang
Bakpia Pathok A1	Pria	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Mataram	Wanita	>30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpiaku	Pria	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Oleh-olehku	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Pathok 25	Pria	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Bakpia Kurnia Sari	Pria	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Jogkem Ireda	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Pathok Jaya	Pria	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Wong	Pria	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia AGI	Pria	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Gajah Mada	Pria	>30	Manajer	5-10 Tahun	>10 Orang

Bakpia Pathok 28	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Pathok 55	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	>10 Orang
Bakpia Pathok Asli	Pria	>30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Bakpia Jogja	Pria	>30	Supervisor	>10 Tahun	>10 Orang
Bakpia Pathok 555	Pria	>30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia 75	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	>10 Orang
Bakpia 52	Pria	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Agung	Pria	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Istimewa	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Bu Tini	Wanita	>30	Manajer	5-10 Tahun	>10 Orang
Kembang Gulo	Wanita	26-30	Supervisor	>10 Tahun	>10 Orang
Jogja Istimewa	Wanita	>30	Supervisor	>10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Mbah Gito	Wanita	26-30	Manajer	>10 Tahun	>10 Orang
Toko Berkah	Wanita	>30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Oleh-olehin	Pria	26-30	Supervisor	<5 Tahun	5-10 Orang
Punokawan	Pria	26-30	Manajer	<5 Tahun	5-10 Orang
Botuna Indonesia	Wanita	26-30	Manajer	<5 Tahun	<5 Orang
Namira	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Belvino	Wanita	20-25	Manajer	<5 Tahun	<5 Orang
Amarella	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bumona	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	>10 Orang
Osingdeles	Pria	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang

Werkudara	Pria	26-30	Pemilik	<5 Tahun	<5 Orang
Baricka	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpiapia	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Jogjakoe	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	>10 Orang
Pusat oleh-oleh Djoe	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Oleh-oleh AA	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Dagelan	Pria	>30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Gemah Ripah	Wanita	26-30	Supervisor	>10 Tahun	>10 Orang
toko andinni	Wanita	<25	Manajer	<5 Tahun	<5 Orang
toko amin	Pria	>30	Pemilik	>10 Tahun	>10 Orang
toko zia	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	<5 Orang
Bakpia Kukus Tugu	Pria	>30	Manajer	<5 Tahun	>10 Orang
Bakpia Kencana	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Bakpia Citra	Pria	26-30	Manajer	5-10 Tahun	>10 Orang
Bakpia Podjok	Wanita	26-30	Supervisor	5-10 Tahun	5-10 Orang
Hasan Bakpia	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Monggo Kerso	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Bintang Jogja	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Ripah	Wanita	<25	Pemilik	<5 Tahun	>10 Orang
Bakpia Nusantara	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Toko Oleh-Oleh Bakpia Bu Nining	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	>10 Orang
Batik Indah Jaya	Wanita	<25	Pemilik	<5 Tahun	5-10 Orang

Qard Oleh - Oleh	Pria	<25	Pemilik	<5 Tahun	5-10 Orang
Nusantara indah	Wanita	<25	Pemilik	<5 Tahun	5-10 Orang
rujiyah	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
BAKPIA MAS BOWO	Pria	>30	Pemilik	>10 Tahun	>10 Orang
Joglo Kemuning	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Bakery arsyila	Pria	26-30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Sentra	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Nusantara	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Mas Jono	Pria	>30	Supervisor	5-10 Tahun	>10 Orang
Kencana oleh-oleh	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia mba asri	Wanita	26-30	Pemilik	<5 Tahun	<5 Orang
Joglo kreatif	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Pusat oleh oleh Nadhira Napoleon sudirman	Wanita	<25	Supervisor	<5 Tahun	>10 Orang
Anggun jogja	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia Pak Thamrin	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Pusat oleh oleh Nadhira Napoleon sudirman	Wanita	<25	Supervisor	>10 Tahun	>10 Orang
Java indah	Pria	26-30	Pemilik	>10 Tahun	<5 Orang
Cahaya murni	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Nadhira	Wanita	<25	Pemilik	<5 Tahun	<5 Orang
toko insyira	Wanita	<25	Pemilik	<5 Tahun	<5 Orang
Oleh oleh kandila	Wanita	26-30	Pemilik	5-10 Tahun	>10 Orang
Toko mamaima	Wanita	>30	Pemilik	<5 Tahun	<5 Orang

Puri Jaya	Pria	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Nadhira napoleon	Wanita	<25	Manajer	5-10 Tahun	<5 Orang
Bolu komoyo buk susi	Wanita	<25	Supervisor	<5 Tahun	<5 Orang
Bu Harti	Wanita	<25	Pemilik	<5 Tahun	5-10 Orang
Sinar makmur	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Bakpia kembang	Wanita	26-30	Manajer	<5 Tahun	<5 Orang
Pratama Ole-Ole	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Kumbang ayu	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Adam Bakpia	Pria	<25	Supervisor	<5 Tahun	<5 Orang
Oleh oleh bu rina	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Bakpia Kentung	Pria	26-30	Manajer	>10 Tahun	5-10 Orang
Djavana	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Anggun jaya	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Agung abadi	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Cahaya elegan	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Panorama batik	Wanita	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Cahaya senyum	Pria	>30	Pemilik	5-10 Tahun	<5 Orang
Pesona jogja	Pria	26-30	Pemilik	5-10 Tahun	5-10 Orang
Galeri oleh oleh	Wanita	<25	Pemilik	5-10 Tahun	>10 Orang
Seni jogja	Wanita	26-30	Pemilik	<5 Tahun	<5 Orang
Manis manja oleh oleh	Wanita	>30	Pemilik	>10 Tahun	<5 Orang
Nuansa Asri	Pria	>30	Pemilik	>10 Tahun	>10 Orang

Lestari	Pria	>30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang
Basil oleh oleh	Wanita	>30	Supervisor	>10 Tahun	5-10 Orang
Wiroko oleh oleh	Wanita	>30	Supervisor	>10 Tahun	>10 Orang
Rama Shinta	Wanita	>30	Manajer	>10 Tahun	>10 Orang
Global oleh oleh	Wanita	26-30	Manajer	5-10 Tahun	5-10 Orang

Lampiran 2 Turbulasi Data

105	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
107	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
108	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
110	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
111	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
112	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
113	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
117	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
119	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
122	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
124	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
126	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

