

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN CV SARI YOGA KATERING

I Nyoman Putra Sanjaya ¹
Ni Ketut Purnawati ²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
Email: sanjayadewa31@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin meningkat. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan standar dalam meningkatkan kualitas layanan perusahaan yang dapat memperbaiki kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pengaruh variabel TQM seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, upaya perbaikan yang berkesinambungan, dan kerja sama tim terhadap kinerja CV Sari Yoga Katering. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dan teknik analisis data berupa regresi linear berganda. Hasil utama penelitian menyatakan: 1) Variabel fokus pada pelanggan dan perbaikan berkelanjutan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. 2) Variabel obsesi terhadap kualitas, kerja sama tim tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja perusahaan. Dapat disimpulkan perusahaan yang fokus memberikan pelayanan terbaik serta selalu memperbaiki proses yang ada, akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kata Kunci: Total Quality Management, Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

Companies are faced with the challenge of meeting the increasing demands of customers. The implementation of Total Quality Management (TQM) is a standard in improving the quality of company services that can improve company performance. This study aims to identify and evaluate the effect of TQM variables such as customer focus, obsession with quality, continuous improvement efforts, and teamwork on the performance of CV Sari Yoga Catering. This study uses associative methods and data analysis techniques in the form of multiple linear regression. The main results of the study stated: 1) The variables focus on customers and continuous improvement have a positive and significant impact on company performance. 2) The variable of obsession with quality, teamwork does not have a significant effect on company performance. It can be concluded that companies that focus on providing the best service and always improving existing processes will improve company performance.

Keywords: Total Quality Management, Company Performance

PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan sebuah badan usaha yang bertujuan untuk menghasilkan jasa atau barang sehingga menciptakan kegiatan ekonomi. Saat ini persaingan satu perusahaan dengan perusahaan lainnya sangat ketat, untuk memenangkan persaingan tersebut maka perusahaan harus berhasil memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan terlihat dari sebaik apa kinerja suatu perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang baik, perusahaan harus memperbaiki atau menghasilkan jasa atau produk dengan kualitas yang sempurna juga terus melakukan perbaikan dalam meningkatkan daya saing organisasi. Beberapa faktor atau fenomena umum yang menyebabkan kinerja perusahaan menurun yaitu pola komunikasi yang berjalan buruk antar satu karyawan dengan yang lain, kinerja perusahaan menurun akibat beban kerja yang terlalu besar kepada karyawan, kurangnya tingkat disiplin karyawan seperti datang terlambat dan menunda tugas, pelayanan yang diberikan kurang ramah.

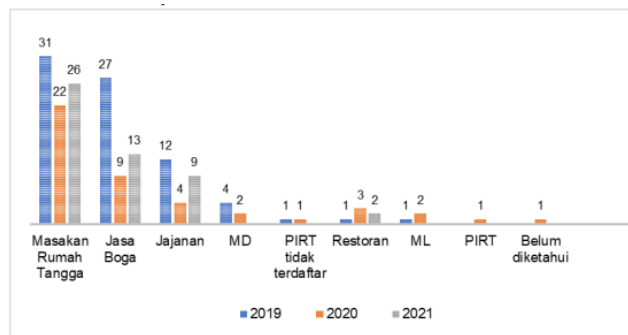
Dari faktor atau fenomena penurunan kinerja, serta untuk meningkatkan faktor kinerja tersebut terdapat metode yang seringkali digunakan untuk meningkatkan kualitas yaitu *Total Quality Management (TQM)*. TQM merupakan suatu pendekatan dalam perusahaan/organisasi yang berusaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Juharni, 2017:8). Untuk mencapai Total Quality Management (TQM), perusahaan harus memperhatikan sepuluh dimensinya (Rusmawati dkk., 2021:44) yaitu: pendidikan dan pelatihan, memiliki kesatuan tujuan, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kebebasan yang terkendali, kerjasama tim, perbaikan berkelanjutan, memiliki komitmen jangka panjang, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan.

Al-Qahtani (2016), Munizu (2010), Sahoo (2020) berpendapat bahwa TQM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja. Kim (2016) menyatakan bahwa manfaat membangun TQM muncul dari kepemimpinan dan komitmen karyawan sehingga organisasi memperoleh kinerja yang unggul. Sukardi (2016) menemukan bahwa obsesi terhadap kualitas, keterlibatan serta pemberdayaan karyawan, fokus pada pelanggan, kerjasama tim, berdampak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Modgil dan Sharma (2016) menyatakan bahwa TQM mendapat dukungan yang signifikan dari *total productive maintenance* untuk mencapainya kinerja operasional. (Putra, 2018) Menurut penelitian ini, semakin efektif penerapan praktik Total Quality Management (TQM), semakin meningkatkan kemampuan persaingan perusahaan, kepuasan pelanggan, dan kinerja bisnis. (Chin, 2018) mengungkapkan bahwa TQM memiliki dampak positif signifikan pada kinerja perusahaan. Suartina *et al.* (2019) mendapatkan hasil yaitu TQM memengaruhi kinerja perusahaan secara positif dan signifikan. Filosofi TQM dapat meningkatkan kinerja perusahaan konstruksi Vietnam (Panuwatwanich dan Nguyen, 2017).

Terdapat *research gap* seperti hasil studi empiris Sari (2009) yang menemukan bahwa implementasi TQM dalam suatu perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Kumentas (2013) menyimpulkan variabel TQM dan sistem penghargaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

kinerja manajerial. Bouranta *et al.* (2017) mendapatkan fokus pada pelanggan sebagai variabel TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Winarti dan Fachrurrozie (2017) dan Firman *et al.* (2020) menunjukkan bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan secara langsung. Singkoh *et al.* (2018) mendapatkan hasil kinerja organisasi tidak dipengaruhi oleh kerja sama tim. Tatontos dan rekan. 2019) menemukan bahwa fokus pada kualitas tidak banyak berpengaruh pada kualitas layanan, yang berdampak pada kinerja bisnis. Mahmud dkk. 2019) menemukan bahwa TQM tidak berdampak signifikan terhadap kinerja sistem organisasi (Gaspar *et al.*, 2019 serta Laiya *et al.*, 2018). Menurut temuan penelitian ini, kinerja manajerial tidak dipengaruhi secara signifikan oleh fokus pada pelanggan dan perbaikan sistem yang berkelanjutan.

Industri jasa boga semakin tumbuh dan berkembang pesat, yang menyebabkan konsumsi masyarakat beralih ke pilihan makanan siap saji yaitu catering. CV Sari Yoga merupakan perusahaan yang menyediakan jasa catering di mana pesanan makanan disajikan dalam jumlah banyak. Tantangan umum yang biasanya dihadapi usaha catering adalah menjaga mutu produk tetap baik/sehat untuk dikonsumsi. Peningkatan trend kejadian luar biasa (KLB) keracunan pangan (KP) telah dilaporkan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. Pangan yang menjadi penyebab KLB KP antara lain berupa masakan rumah tangga, pangan yang diproduksi jasa boga, jajanan dan pangan yang diproduksi restoran dapat dilihat pada gambar 1. Selama 3 tahun terakhir, masakan rumah tangga secara konsisten menjadi penyebab tertinggi kejadian luar biasa (KLB) keracunan pangan (KP), yaitu sebesar 52,00 % (2021), 49% (2020) dan 40,3% (2019).



Gambar 1. Diagram Tren Sumber Pangan Penyebab KLB KP Tahun 2019 – 2021

Sumber: Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2021

Dari insiden-insiden keracunan tersebut, terlihat bahwa kualitas dan keamanan pangan semakin menjadi isu yang krusial dan membutuhkan pengawasan dan pengendalian yang lebih intensif. Keracunan makanan dapat dihindari dengan melakukan penanganan yang tepat selama proses produksi dan memperhatikan sistem manajemen mutunya. Tantangan khusus yang terjadi pada usaha Sari Yoga Catering yaitu ketika terjadi orderan yang banyak terdapat komplain dari pelanggan seperti pengiriman makanan terlalu cepat atau pengiriman yang lambat datang ketika acara dimulai, karyawan yang tidak datang saat bekerja, terjadi keteledoran pegawai saat penataan sajian di *box* seperti ada kekurangan nasi, lauk, sambel saat

pengemasan. Dari fenomena tersebut perbaikan berkesinambungan penting untuk dilaksanakan agar mengurangi keteledoran pegawai.

Penelitian ini menggunakan empat dari sepuluh dimensi dalam TQM yaitu fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas, perbaikan berkesinambungan, dan kerja sama tim. Alasan memilih dimensi tersebut yakni fokus pada pelanggan dapat membuat pelanggan puas akan menu dan pelayanan yang diberikan. Obsesi pada kualitas dipilih untuk memenuhi harapan pelanggan, kestabilan rasa, dan varian menu harus dapat memuaskan pelanggan. Untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dan dapat bersaing perlu dilakukan perbaikan secara berkesinambungan. Produksi yang efektif dan efisien memerlukan kerja sama tim. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana obsesi pada kualitas, fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan kerja sama tim mempengaruhi kinerja perusahaan.

Tujuan utama dari sebuah bisnis yaitu mempertahankan dan mendapatkan pelanggan, karena keberlangsungan hidup sebuah perusahaan diperoleh dari pelanggan yang membeli produk atau jasa. Maka dari itu perusahaan penting berfokus pada pelanggan agar bisa mempertahankan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga kinerja perusahaan ikut juga meningkat.

Terdapat bukti empiris dari penelitian Munizu (2010), Kusumawardhani (2017), Mohammed *et al.* (2019), Fransiska (2018), dan Sukardi (2016) bahwa fokus pada pelanggan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Memiliki fokus yang berorientasi pada pelanggan dapat berdampak positif signifikan pada kinerja perusahaan

Suatu cara untuk meningkatkan manajemen kualitas dan mencapai kinerja perusahaan yang tepat/baik adalah dengan memiliki obsesi terhadap kualitas dalam fisik produk maupun kualitas layanan. Obsesi kualitas mencakup aspek manusia, proses, dan lingkungan, bukan hanya hasil akhirnya. Dalam praktik Total Quality Management (TQM), anggota organisasi harus memiliki sikap yang selalu termotivasi untuk terus meningkatkan kualitas dengan tidak pernah merasa puas terhadap pencapaian yang sudah ada, dan selalu berupaya memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi kualitas produk dari pelanggan.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti Singkoh dkk. (2018) dan Dewi dan Dwija (2020), mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara tingkat obsesi pada kualitas dengan kinerja perusahaan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat obsesi pada kualitas, semakin besar kemungkinan kinerja perusahaan akan meningkat.

H2 : Adanya obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan

Salah satu variabel penting dalam TQM adalah perbaikan berkelanjutan, yang mencakup perbaikan pada proses produk dan juga pada karyawan yang mengimplementasikannya. Konsep Kaizen, yang berasal dari Jepang, menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus. Pendekatan ini hanya akan berhasil apabila didukung dengan upaya yang tepat dari sumber daya manusia, yang dianggap

sebagai faktor paling vital dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas. Dengan menerapkan perbaikan berkelanjutan, perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya

Hasil penelitian Sweis et al. (2016), Lamato (2017), Singkoh dkk. (2018), Murenga & Njuguna (2020) menunjukkan bahwa meningkatkan perbaikan berkelanjutan, yang merupakan salah satu variabel dari TQM, dapat memberikan dampak positif signifikan pada kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas, implementasi TQM diperlukan sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada masukan, proses, dan hasilnya.

H3 : Perbaikan sistem berkelanjutan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan.

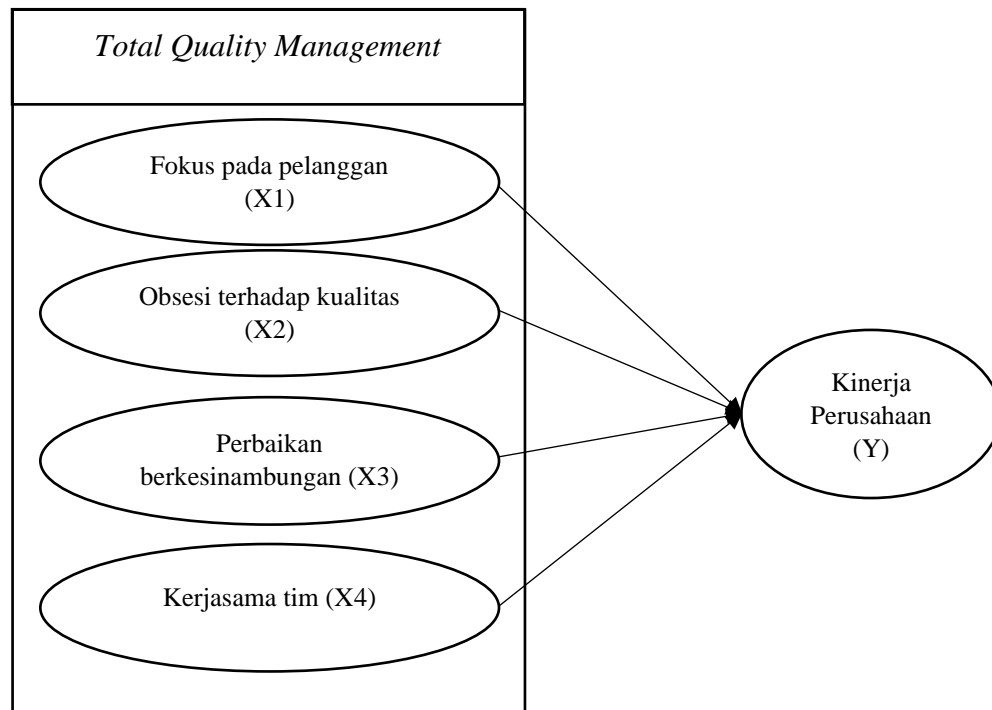
Dalam implementasi TQM, tim atau divisi di dalam perusahaan harus terdiri dari anggota yang memiliki keahlian/kemampuan yang berbeda dan dapat bekerja sama secara sinergis dalam sistem manajemen kualitas. Kinerja perusahaan dapat ditingkatkan melalui kerja sama tim yang baik, baik antara karyawan dengan atasan maupun karyawan dengan karyawan lainnya. Dengan demikian, kinerja perusahaan akan meningkat secara efektif.

Kerja sama tim telah terbukti berpengaruh positif secara signifikan pada kinerja perusahaan dalam penelitian oleh Panggiki et al. (2017), Ralahallo dan Pattipeiluhu (2017), dan Sumardi dan Fernandes (2020).

H4 : Kerjasama tim memiliki dampak positif signifikan terhadap kinerja perusahaan

Kerangka konseptual mengenai hubungan antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut:

METODE PENELITIAN



Gambar 2. Kerangka konsep penelitian

Metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Lokasi penelitian dilakukan pada perusahaan Sari Yoga Katering, Jalan Tukad

Batanghari, Dauh Puri Klod, Kota Denpasar. Pada penelitian ini, cakupan objek penelitian terbatas pada dampak TQM terhadap kinerja perusahaan, yang sesuai dengan masalah yang akan diselidiki. Populasi yang diambil adalah semua karyawan yang berjumlah 52 orang. Untuk mengambil sampel, metode yang digunakan adalah sensus atau pengambilan seluruh anggota populasi. Penelitian ini adalah menggunakan jenis data kualitatif, berupa gambaran umum perusahaan CV Sari Yoga Katering, deskripsi umum responden. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dalam bentuk pengukuran indikator variabel pada skala Likert yang diberikan kepada responden. Penelitian menggunakan data primer yang berasal dari jawaban atas kuesioner yang disebarakan kepada seluruh karyawan perusahaan, data sekunder diperoleh dari *company profile*, struktur organisasi perusahaan dan dokumen perusahaan dalam hal jumlah karyawan. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data ialah wawancara dan kuisisioner. Untuk menganalisis data, digunakan teknik analisis statistik deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang data yang terkumpul secara akurat, tanpa melakukan interpretasi atau generalisasi yang terlalu luas. Dan analisis regresi linear berganda karena dalam penelitian ini digunakan lebih dari satu variabel bebas yang akan diuji dengan rumus (Wirawan, 2016:257)

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots \dots \dots (1)$$

Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan beberapa pengujian seperti uji asumsi klasik, uji F (uji simultan), uji koefisien determinasi berganda (R^2), dan uji t (signifikansi parsial). Tujuan dari hal tersebut adalah untuk memverifikasi keabsahan dan keakuratan data yang digunakan dalam analisis regresi. Dengan memenuhi asumsi-asumsi yang diperlukan, maka hasil analisis regresi dapat dianggap valid dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh karyawan CV Sari Yoga Katering merupakan responden penelitian, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 52 orang. Karakteristik dari responden dikelompokkan ke dalam empat kategori yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja yang kemudian dijelaskan secara detail sebagai berikut:

Tabel 1.

Karakteristik Responden CV Sari Yoga Katering

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	
			Orang	Persentase (%)
1.	Usia (dalam tahun)	20 – 30	17	33
		31 – 40	25	48
		41 – 50	7	13
		≥ 51	3	6
		Jumlah	52	100
2.	Jenis Kelamin	Laki – laki	21	40
		Perempuan	31	60
		Jumlah	52	100
3.	Pendidikan	≤ SMP	15	29
		SMA / Sederajat	26	50
		Diploma	3	6
		Sarjana (S1)	8	15
		Jumlah	52	100

Bersambung...

Lanjutan Tabel 1...

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	
			Orang	Persentase (%)
4.	Masa Kerja (dalam tahun)	1 – 5	35	67
		6 – 10	12	23
		11 – 15	3	6
		≥ 16	2	4
		Jumlah	52	100

Sumber: Olahan data primer, 2023

Dalam penelitian ini sebagian besar memiliki karakteristik rentang usia 20-30 tahun, 31 – 40 tahun sebanyak 48%, 33%, usia 41-50 sebesar 13%, dan usia diatas 51 tahun sebesar 6%. Dari segi jenis kelamin, data menunjukkan bahwa 40% dari responden adalah laki-laki, sedangkan mayoritas atau sekitar 60% responden adalah perempuan. Selanjutnya untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikannya didapat modus atau nilai paling banyak dimiliki oleh lulusan SMA/Sederajat sebesar 50%, lulusan sama dengan atau dibawah SMP sebesar 29%, Diploma sebesar 6%, dan S1 sebesar 15%. Selanjutnya untuk karakteristik responden berdasarkan masa kerjanya didapat modus rentang umur satu sampai lima tahun sebesar 67%, enam sampai sepuluh tahun sebesar 23%, 11-15 tahun sebesar 6%. Dan diatas 16 tahun sebesar 4%.

Tabel 2.

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Efektivitas

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Proses pemberian layanan CV Sari Yoga Katering terhadap pelanggan sudah berjalan cepat dan tepat	0	0	4	43	5	4,02	Baik
2	CV Sari Yoga Catering sudah memiliki karyawan yang tepat sesuai dengan kebutuhan perusahaan.	2	15	15	12	8	3,17	Cukup
3	CV Sari Yoga Katering mampu mengelola modal usahanya secara efektif	0	2	11	34	5	3,81	Baik
4	CV Sari Yoga Katering telah melakukan program promosi produk dan layanan secara efektif	0	0	3	29	20	4,33	Sangat Tinggi
Total Skor Rata-rata						3,83	Tinggi	

Sumber: Olahan data primer, 2023

Hasil pengukuran efektivitas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban dari para responden adalah tinggi, dengan nilai keseluruhan rata-rata sebesar 3,83. Hal tersebut berarti bahwa efektivitas kinerja perusahaan yang diterapkan CV Sariyoga Katering sudah baik.

Tabel 3.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Efisiensi

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Ket.
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	CV Sari Yoga Katering memperhitungkan ketepatan waktu dalam melakukan penilaian kinerja	1	5	23	15	8	3,46	Cukup
2	Ketepatan waktu kerja dapat membantu produktivitas karyawan CV Sari Yoga Katering	1	1	14	24	12	3,87	Baik
3	Usaha CV Sari Yoga Katering telah mampu memanfaatkan sumber daya secara efisien	1	1	16	23	11	3,81	Baik
Total Skor Rata-rata							3,71	Baik

Sumber: Olahan data primer, 2023

Hasil pengukuran efisiensi menunjukkan bahwa rata-rata jawaban dari para responden adalah baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,71. Dapat disimpulkan bahwa penerapan efisiensi kinerja di CV Sari Yoga Katering sudah berjalan dengan baik, mengingat hasil pengukuran menunjukkan rata-rata jawaban para responden yang baik terhadap indikator efektivitas.

Tabel 4.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keadaptasian

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Pelaksanaan budaya perusahaan CV Sari Yoga Katering sudah diadaptasikan dengan baik di perusahaan	0	0	13	32	7	3,88	Baik
2	CV Sari Yoga Katering telah berhasil menjalankan aktivitas usahanya sesuai dengan visi dan misi perusahaan dengan baik.	0	0	8	28	16	4,15	Baik
Total Skor Rata-rata							4,02	Baik

Sumber: Olahan data primer, 2023

Berdasarkan hasil pengukuran, dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap indikator keadaptasian, dengan nilai rata-rata sebesar 4,02. Hal tersebut berarti bahwa keadaptasian untuk kinerja perusahaan yang terlaksana di CV Sari Yoga Katering sudah baik.

Tabel 5.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Hasil Kepuasan

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-Rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Pelanggan CV Sari Yoga Katering sudah puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan hasil survei kepuasan pelanggan perusahaan	0	0	7	36	9	4,04	Baik
2	Usaha CV Sari Yoga Katering mampu mempertahankan pelanggan dan menjalin hubungan baik yang menciptakan loyalitas pelanggan	0	0	0	37	15	4,29	Sangat Baik
3	Seluruh karyawan CV Sari Yoga Katering memiliki semangat kerja yang tinggi dan puas terhadap kinerja perusahaan	0	0	15	29	8	3,87	Baik
Total Skor Rata-rata							4,06	Baik

Sumber: Olahan data primer, 2023

Berdasarkan hasil pengukuran rata-rata keseluruhan sebesar 4,06 yang menunjukkan hasil kepuasan terhadap kinerja perusahaan pada CV Sari Yoga Katering tergolong baik.

Tabel 6.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fokus Pada Pelanggan

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Setiap karyawan di perusahaan kami diharapkan untuk bersikap interaktif, ramah, dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	0	0	3	34	15	4,23	Sangat Tinggi
2	Setiap karyawan di perusahaan, didorong untuk dapat memberikan informasi yang benar, tepat, dan akurat kepada pelanggan.	0	0	3	32	17	4,27	Sangat Tinggi
3	Perusahaan memberikan kesempatan bagi konsumen untuk mengungkapkan keluhan mereka	0	0	2	26	24	4,42	Sangat Tinggi
Total Skor Rata-rata							4,31	Sangat Tinggi

Sumber: Olahan data primer, 2023

Dari hasil pengukuran, dapat diambil kesimpulan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap indikator variabel fokus pada pelanggan di CV Sari Yoga Katering, nilai rata-rata dari keseluruhan adalah 4,31..

Tabel 7.

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Obsesi Terhadap Kualitas

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Mendapatkan umpan balik dari pelanggan atau mitra kerja menjadi sangat penting dalam menjalankan standar kualitas pelayanan yang diberikan	1	1	14	18	18	3,98	Tinggi
2	Perusahaan menyediakan sumber daya yang memiliki daya saing tinggi untuk menerapkan standar kualitas	1	2	4	40	5	3,88	Tinggi
3	Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dievaluasi secara berkelanjutan	1	1	5	30	15	4,10	Sangat Tinggi
4	Para karyawan di semua level organisasi memiliki perhatian terhadap peningkatan kualitas.	1	1	14	32	4	3,71	Tinggi
5	Standar kualitas diperkenalkan menyeluruh dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja perusahaan.	1	1	1	28	21	4,29	Sangat Tinggi
Total Skor Rata-rata							3,99	Tinggi

Sumber: Olahan data primer, 2023

Perhatian terhadap kualitas dari CV Sari Yoga Katering sudah tergolong tinggi serta memiliki nilai rata-rata sebesar 3,99.

Tabel 8.

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Dalam melakukan perbaikan, perusahaan selalu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan pihak yang berwenang	0	1	7	34	10	4,02	Tinggi
2	Perusahaan kami responsif dalam mengatasi kebutuhan pelanggan	0	2	9	35	6	3,87	Tinggi

Bersambung...

Lanjutan Tabel 8...

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
3	Perusahaan kami selalu mempelajari penggunaan waktu agar efektif dan efisien	0	1	18	28	5	3,71	Tinggi
4	Perusahaan kami selalu menangani alokasi masalah dengan baik	0	1	17	26	8	3,79	Tinggi
Total Skor Rata-rata							3,85	Tinggi

Sumber: Olahan data primer, 2023

Penerapan perbaikan berkesinambungan di CV Sari Yoga Katering terbilang tinggi, dilihat dari hasil rata-rata nilai keseluruhan sebesar 3,85 di perusahaan tersebut.

Tabel 9.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kerja Sama Tim

No.	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	ST	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Saya mampu bekerja sama dengan karyawan lainnya saat bekerja diperusahaan CV Sariyoga Catering.	0	0	20	18	14	3,88	Tinggi
2	Para karyawan saling berkoordinasi dengan divisi lain dalam perusahaan untuk membentuk kerja sama yang efektif dan baik	0	0	10	28	14	4,08	Tinggi
3	Para karyawan memiliki kemampuan untuk bertanggung jawab atas pekerjaan dan profesinya masing-masing.	0	1	14	23	14	3,96	Tinggi
4	Saya memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan karyawan lain secara efektif	0	0	6	22	24	4,35	Sangat Tinggi
5	Saya menjalin hubungan keakraban antar karyawan.	0	0	7	20	25	4,35	Sangat Tinggi
Total Skor Rata-rata							4,12	Tinggi

Sumber: Olahan data primer, 2023

Nilai rata-rata jawaban atas variabel kerja sama tim adalah 4,12 dimana kerja sama tim yang terdapat di CV Sari Yoga Katering tergolong tinggi atau baik.

Tabel 10.
Hasil Uji Validitas Dari Instrumen Penelitian

Variabel	Instrumen	Koefisien Korelasi
Kinerja Perusahaan (Y)	Y _{1.1}	0,474
	Y _{1.2}	0,805

Bersambung...

Lanjutan Tabel 10...

Variabel	Instrumen	Koefisien Korelasi
Lanjutan tabel (X ₁)	Y _{1.3}	0,841
	Y _{1.4}	0,682
	Efektivitas	0,852
	Y _{2.1}	0,858
	Y _{2.2}	0,674
	Y _{2.3}	0,709
	Efisiensi	0,717
	Y _{3.1}	0,866
	Y _{3.2}	0,863
	Keadaptasian	0,691
	Y _{4.1}	0,857
	Y _{4.2}	0,858
	Y _{4.3}	0,901
	Hasil Kepuasan	0,599
	Obsesi Terhadap Kualitas (X ₂)	X _{1.1}
X _{1.2}		0,660
X _{1.3}		0,782
X _{2.1}		0,753
X _{2.2}		0,656
Perbaikan Sistem Berkesinambungan (X ₃)	X _{2.3}	0,744
	X _{2.4}	0,606
	X _{2.5}	0,582
	X _{3.1}	0,557
Kerja Sama Tim (X ₄)	X _{3.2}	0,833
	X _{3.3}	0,821
	X _{3.4}	0,832
	X _{4.1}	0,894
	X _{4.2}	0,831
	X _{4.3}	0,630
	X _{4.4}	0,792
	X _{4.5}	0,849

Sumber: Olahan data primer, 2023

Semua alat instrumen yang dipakai untuk mengukur Total Quality Management dan kinerja perusahaan menunjukkan koefisien korelasi setidaknya 0,3 atau lebih, yang berarti dapat disimpulkan bahwa keabsahan semua alat tersebut terbukti valid.

Tabel 11.
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Dimensi	Cronbach's Alpha
Kinerja Perusahaan (Y)	Y1	0,647
	Y2	0,608
	Y3	0,662
	Y4	0,821
Fokus Pada Pelanggan (X ₁)		0,678
Obsesi Terhadap Kualitas (X ₂)		0,608
Perbaikan Berkesinambungan (X ₃)		0,696
Kerja Sama Tim (X ₄)		0,755
		0,859

Sumber: Olahan data primer, 2023

Dilihat dari hasil olahan data primer, nilai cronbach's alpha dari keempat variabel TQM dan variabel kinerja perusahaan memiliki nilai yang setidaknya sama dengan 0,6 atau lebih tinggi dari cronbach's alpha. Dari hasil tersebut, dapat menyimpulkan bahwa semua instrumen variabel dapat diandalkan, sehingga penggunaan alat ukur yang sama untuk meneliti objek yang sama akan memberikan hasil yang konsisten.

Tabel 12.
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	52
<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0,200

Sumber: Olahan data primer, 2023

Berdasarkan hasil analisis Tabel 12, model regresi yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur hubungan TQM dengan kinerja perusahaan memiliki distribusi normal. Karena berdistribusi normal maka dapat dilanjutkan ke uji asumsi klasik

Tabel 13.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Fokus Pada Pelanggan (X ₁)	0,988	1,012
Obsesi Terhadap Kualitas (X ₂)	0,908	1,101
Perbaikan Berkesinambungan (X ₃)	0,754	1,326
Kerja Sama Tim (X ₄)	0,737	1,357

Sumber: Olahan data primer, 2023

Dari pemaparan hasil uji multikolinearitas diatas, menyimpulkan bahwa variabel independen tidak memiliki hubungan kuat atau korelasi signifikan yang kuat, sehingga masing masing variabel bebas memiliki kontribusi.

Tabel 14.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,712	3,784		1,245	0,219
Fokus Pada Pelanggan (X ₁)	0,020	0,204	0,014	0,098	0,922
Obsesi Terhadap Kualitas (X ₂)	-0,047	0,097	-0,072	-0,479	0,634
Perbaikan Berkesinambungan (X ₃)	-0,196	0,159	-0,203	-1,232	0,224
Kerja Sama Tim (X ₄)	0,087	0,114	0,128	0,769	0,446

Sumber: Olahan data primer, 2023

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (X₁), (X₂), (X₃), (X₄) pada penelitian ini lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa dalam model regresi pada penelitian ini, tidak ditemukan tanda-tanda heteroskedastisitas.

Laporan hasil uji regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS 26 sebagai berikut:

$$Y = 0,782X_1 + 0,288X_2 + 1,218X_3 + 0,229X_4$$

$$S(\beta) = (0,370) \quad (0,177) \quad (0,288) \quad (0,206)$$

$$t = (2,114) \quad (1,629) \quad (4,224) \quad (1,113)$$

Sig = (0,040) (0,110) (0,000) (0,271)
 R^2 = 0,480 df = 47 F = 10,853 Sig = 0,000

Nilai *Sig. F* 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 menandakan H_0 ditolak. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh variabel TQM secara serempak terhadap kinerja perusahaan. Koefisien determinasi atau $R^2 = 0,480$ yang artinya 48,0 persen variasi kinerja perusahaan dipengaruhi oleh variabel TQM, sedangkan sisanya sebesar 52,0 persen dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diatas, uji t atau uji parsial yang diperoleh dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Fokus pada pelanggan (X1) mendapatkan koefisien regresi sebesar 0,782. Hipotesis pertama adalah mengenai hubungan antara fokus pada pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Variabel fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan, dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,04 dan $t_{hitung} 2,114 > t_{tabel} 2,011$. Hal ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dimana variabel fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan secara parsial.

Obsesi terhadap kualitas (X2) mendapatkan koefisien regresi sebesar 0,288. Hipotesis kedua adalah mengenai hubungan antara dimensi TQM yaitu obsesi pada kualitas terhadap kinerja perusahaan. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa signifikansi variabel obsesi terhadap kualitas adalah 0,110, lebih besar 0,05, dan nilai $t_{hitung} 1,629 < t_{tabel} 2,011$. Hal ini menyatakan bahwa H_0 diterima dan H_2 ditolak, dimana variabel obsesi pada kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan secara parsial.

Nilai koefisien regresi perbaikan berkesinambungan (X3) adalah sebesar 1,218. Hipotesis ketiga adalah mengenai hubungan antara dimensi TQM yaitu perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja perusahaan. Signifikansi variabel perbaikan berkesinambungan sebesar 0,000, lebih kecil 0,05, dan nilai $t_{hitung} 4,224 > t_{tabel} 2,011$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima dan variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan secara parsial.

Nilai koefisien regresi kerja sama tim (X4) adalah sebesar 0,229. Hipotesis keempat adalah mengenai hubungan antara kerja sama tim terhadap kinerja perusahaan. Signifikansi variabel kerja sama tim sebesar 0,271 lebih besar dari 0,05, dan nilai $t_{hitung} 1,113 < t_{tabel} 2,011$, maka H_0 diterima dan H_4 ditolak, hal ini berarti variabel kerja sama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan secara parsial.

Dalam pendekatan TQM (*Total Quality Management*), kualitas dinyatakan berdasarkan perspektif pelanggan. Oleh karena itu, organisasi hanya dapat memahami dan menilai makna kualitas dengan memahami proses dan kebutuhan pelanggan. Fokus pada pelanggan merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan pelanggan agar menjadi lebih baik. Perusahaan dapat menetapkan sasaran dan memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan yang akan dilayani. Selain itu, perusahaan juga harus mengambil pendapat pelanggan, termasuk saran dan keluhan, dengan serius untuk memahami keinginan pelanggan. Dengan menerapkan fokus pada pelanggan, diharapkan dapat membantu perusahaan CV Sariyoga Katering agar dapat

melayani, memahami kebutuhan pelanggan, keinginan pelanggan, dan harapkan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Karena inti dari tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Hasil ini konsisten penelitian sebelumnya seperti Munizu (2010), Aquilani (2017), Kusumawardhani (2017), Mohammed et al. (2019), Sukardi (2016), dan Fransiska, (2018).

Obsesi terhadap kualitas mencerminkan sikap tidak pernah puas terhadap kualitas produk. Untuk mencapai kinerja perusahaan yang baik, penting untuk memiliki obsesi terhadap kualitas baik pada produk fisik maupun layanan yang diberikan. Jika sikap ini dipupuk di antara manajer dan karyawan, maka kinerja mereka akan meningkat karena mereka memiliki dorongan untuk memproduksi produk berkualitas tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H₂, yaitu obsesi terhadap kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di CV Sari Yoga Katering tidak terbukti karena uji parsial (uji t) menolak hipotesis tersebut.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator Total Quality Management, yaitu obsesi pada kualitas, tidak berdampak signifikan pada kinerja perusahaan. Meskipun obsesi pada kualitas penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan, namun dalam kasus CV Sari Yoga Katering, obsesi pada kualitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini mungkin disebabkan oleh kepercayaan pelanggan terhadap kualitas yang diberikan. Perusahaan sudah memberikan pelayanan yang ramah, akurat, dan memperhatikan keluhan pelanggan, sehingga perusahaan tidak perlu terlalu fokus pada peningkatan obsesi kualitas.

Berikut ini merupakan hasil penelitian yang sejalan menunjukkan bahwa obsesi terhadap kualitas tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependen, seperti (Citraluki, Cahyono, & MM, 2016), (Tatontos, A., Palandeng, I. D., & Karuntu, 2019), (Prabowo, 2012), (Gaspar dkk., 2019).

Perbaikan berkesinambungan yang terus-menerus dijalankan oleh sebuah perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya dan membawa keunggulan dalam persaingan. Konsep Kaizen yang berasal dari Jepang mengacu pada perbaikan berkesinambungan. Namun, pendekatan ini hanya berhasil apabila didukung oleh sumber daya manusia yang tepat. Untuk mencapai perbaikan berkesinambungan yang optimal beberapa cara berikut ini dapat dilakukan 1) Untuk meningkatkan peluang keberhasilan dalam jangka panjang, seluruh tim atau departemen yang terkait harus dilibatkan dalam proses perbaikan berkesinambungan untuk memastikan bahwa setiap pihak terlibat pencarian solusi 2) Untuk mencapai perbaikan berkesinambungan yang optimal, penting untuk mengidentifikasi masalah secara terperinci dan jelas, dan memastikan bahwa solusi yang diusulkan dapat mengatasi akar permasalahan. Dengan menjalankan perbaikan sistem berkesinambungan dengan baik dan tepat, perusahaan CV Sari Yoga Katering dapat meningkatkan kinerjanya, tetapi sebaliknya, penurunan penerapan perbaikan secara berkesinambungan dapat menyebabkan penurunan kinerja perusahaan.

Dalam pengujian statistik ditemukan bahwa variabel perbaikan berkesinambungan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan secara parsial. Itu berarti dalam pengembangan dan peningkatan kinerja perusahaan variabel perbaikan berkesinambungan memainkan peranan yang sangat

penting. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sweis et al. (2016), Lamato (2017), Singkoh dkk. (2018), dan Murenga & Njuguna (2020) menyimpulkan hasil yang sama dengan hipotesis ketiga

Dampak dari hasil tersebut adalah kerja sama tim tidak dianggap sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja perusahaan dalam TQM. Hasil ini tidak konsisten dengan jurnal-jurnal sebelumnya yang menyatakan peningkatan kerja sama tim bisa meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil ini mungkin disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara karyawan dengan divisi lain, kelemahan dalam komunikasi antar karyawan, dan kurangnya hubungan interpersonal yang akrab di antara mereka.

Temuan ini menunjukkan penolakan terhadap hipotesis keempat dan mendukung penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa variabel kerja sama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja perusahaan, seperti Singkoh *et al.* (2018) menemukan hasil kerja sama tim tidak mempengaruhi kinerja organisasi. Lawasi dan Triatmanto (2017) menyimpulkan bahwa kerja sama tim berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu: 1) Variabel fokus pada pelanggan memiliki dampak positif signifikan pada kinerja perusahaan CV Sari Yoga Katering, 2) Variabel obsesi terhadap kualitas tidak memiliki dampak yang signifikan pada kinerja perusahaan. 3) Variabel perbaikan sistem secara berkelanjutan juga memiliki dampak positif signifikan pada kinerja perusahaan. 4) Variabel kerja sama tim tidak mempunyai dampak signifikan pada kinerja perusahaan. 5) Hasil uji signifikansi F menyatakan bahwa variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkelanjutan, dan kerja sama tim secara bersama-sama memiliki dampak signifikan pada kinerja perusahaan.

Saran yang dapat diberikan yaitu dilihat dari dimensi kinerja perusahaan, khususnya dimensi efektivitas, perusahaan masih kurang memiliki tenaga kerja sesuai kebutuhan maka dari itu untuk meningkatkan indikator efektivitas agar menjadi sangat baik, perusahaan perlu menambah beberapa karyawan lagi sesuai kebutuhan, agar proses produksi katering cepat selesai, supaya produk tidak terlambat untuk dikirim ke lokasi orderan, dan memberikan pelayanan yang lebih optimal. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan meneliti kembali pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan karena masih terdapat beberapa variabel yang pengaruhnya tidak signifikan dan juga dapat meneliti pada produk atau perusahaan yang berbeda.

REFERENSI

- Al-Qahtani, N. D., Alshehri, S. S., & Aziz, A. A. (2016). The Impact of Total Quality Manent and Entrepreneurial Orientation on Organizational Performance. *Inagemternational Journal of Quality and Reliability Management*, 33(5), pp. 597–614. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2014-0034>
- Antari, L. P. R., & Setiawan, P. Y. (2022). Pengaruh *total quality management*

- terhadap kinerja perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(9), hal. 4058-4072. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i9.1559>
- Aquilani, B., Silvestri, C., Ruggieri, A., & Gatti, C. (2017). A systematic literature review on total quality management critical success factors and the identification of new avenues of research. *TQM Journal*, pp. 29(1), 184–213. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TQM-01-2016-0003>
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2021). Laporan Tahunan Badan Pengawasan Obat dan Makanan tahun 2021. *Badan Pengawas Obat Dan Makanan 2017*, 1–179.
- Bouranta, N., Psomas, E. L., & Pantouvakis, A. (2017). Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance: Evidence from the hotel industry of Greece. *TQM Journal*, pp. 29(1), 147–166. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TQM-11-2015-0142>
- Chin, K. S. (2018). The Impact of Total Quality Management on Corporate Performance in Malaysian Public Listed Companies. *The Journal of Social Sciences Research*, 2(2), pp. 22–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.32861/jssr.spi2.22.30>
- Citraluki, J., Cahyono, Y. T., & MM, A. (2016). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Indomaret Sekecamatan Kartasura. hal. 1-11. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/43445>
- Dewi, I. G. A. T. B., & Dwija, I. G. A. M. A. (2020). Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* pada Kinerja Manajerial Perusahaan Otobus Pariwisata di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(10), hal. 2487-2499.
- Dewi, N. P. T. D., & Purnawati, N. K. (2021). Peran Maintenance Dalam Memoderasi Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Perusahaan Bounty Cruises Di Pelabuhan Benoa. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(2), hal. 125-144. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.v10.i02>
- Efendi, P., & Mandala, K. (2018). Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 7(3), hal. 1653-1681. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i03>
- Firman, A., Mustapa, Z., Ilyas, G. B., & Putra, A. H. P. K. (2020). Relationship of TQM on managerial performance: Evidence from property sector in Indonesia. *Journal of Distribution Science*, 18(1), pp. 47–57. <https://doi.org/10.15722/jds.18.01.20201.47>
- Fransiska, R. (2018). Implementasi Total Quality Management Terhadap Budaya Kualitas. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), hal. 462–477. <https://doi.org/10.31602/alsh.v3i2.1197>
- Gaspar, C.E., Palandeng, I.D., Pondaag, J.J., (2019). Pengaruh *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kualitas Layanan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado The Effect Of *Total Quality Management* On Service Quality In Pt . Pln (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), hal. 5860-5869.
- Juharni (2017). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV SAH MEDIA.

- Kim, G. S. (2016). Effect of Total Quality Management on Customer Satisfaction. *International Journal of Engineering Sciences & Research Technology*, 5(6), pp. 507–514. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.55618>
- Kumentas, Cynthia N. 2013. Pengaruh TQM, “Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial.” *Jurnal EMBA*, 1(3), hal. 796-805. <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.1888>
- Laiya, R. A. R., Jan, H. A., & Pondaag, J. (2018). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), hal. 2658-2667.
- Lamato, B. R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2017). Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung KAB. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), hal. 423-432.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 5(1), hal. 47-57.
- Mahmud, N., Hilmi, M. F., Mustapha, Y. A. A., and Abu Karim, R. (2019). Total Quality Management and SME Performance: The Mediating of Innovation in Malaysia. *Asia Pacific Management Accounting Journal (APMAJ)*, 14 (1), pp. 201–217.
- Modgil, S., & Sharma, S. (2016). Total Productive Maintenance, Total Quality Management and Operational Performance: An Empirical Study of Indian Pharmaceutical Industry. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 22 (4), pp. 353–377, <https://doi.org/10.1108/JQME-10-2015-0048>.
- Mohammed, D., Brahma, D., Jagadish, G., & Aderaw, S. (2019). Impact of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance of Ethiopian Pharmaceutical Manufacturing Plants. *International Journal of Engineering and Management Research*, 9(4), pp. 78-86, <https://doi.org/10.31033/ijemr.9.4.13>.
- Munizu, Musran. 2010. “Praktik *Total Quality Management* dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(2), hal. 185-194.
- Murenga, Y. A., & Njuguna, R. (2020). Total Quality Management Practices and Service Delivery of Small and Medium Enterprises: Case of Horizons Offices Limited in Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(8), pp. 207-226,
- Panggiki, A. C., Lumanauw, B., Lumintang, G. G., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kerjasama Tim Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ajb Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulangi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), hal. 3018-3027.
- Panuwatwanich, K., & Nguyen, T. T. (2017). Influence of *Total Quality Management* on Performance of Vietnamese Construction Firms. *Procedia Engineering*, 182, pp. 548–555. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.151>

- Polii, L. I., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial pada Dinas Perhubungan Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1), hal. 651-660.
- Prabowo, A. (2012). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Untung Bersama Sejahtera. *Eprints.Ums.Ac.Id*, hal. 1-15. <https://doi.org/http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/19850>
- Putra, H. P. K. A. (2018). International Review of Management and Marketing *Total Quality Management* as the Key of the Company to Gain the Competitiveness, Performance Achievement and Consumer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 8(4), pp. 60–69. <http://www.econjournals.com>
- Putri, J. R., & Kusumawardhani, A. (2017). Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Hotel Lor In di Surakarta). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), hal. 483-492.
- Ralahallo, F. N., & Pattipeiluhu, J. (2017). Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial pada Pemuda Bakery and Cake di Kota Ambon. *Soso-Q: Jurnal Manajemen*, 5(1), hal. 47-56.
- Rusmawati, Y., Azizah, L.N., Najiah, E.F. (2021). *Total Quality Management (TQM)*. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Sahoo, S., & Yadav, S. (2020). Influences of TPM and TQM Practices on Performance of Engineering Product and Component Manufacturers. *Procedia Manufacturing*, 43, pp. 728–735. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.02.111>
- Sari, Dewi Maya. 2009. “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial.” *Skripsi. Medan: Universitas Sumatra Utara Fakultas Ekonomi Medan*
- Singkoh, A. F., Palandeng, I. D., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kinerja Organisasi Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), hal. 4143-4152.
- Suartina, I. W., Swara, A. V., & Astiti, S. (2019). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada PT. Tomorrow’s Antiques Indonesia. *E-Jurnal Universitas Hindu Indonesia Denpasar*, 1(3), hal. 1–20.
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di Pt.Rentang Buana Niagamakmur Tasikmalaya). *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 3(1), hal. 31-41. <https://doi.org/10.32627/maps.v3i1.202>
- Sukardi, R. A. (2016). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda. *E- Journal Administrasi Bisnis*, 4(3), hal. 759-772.
- Sumardi, S., & Fernandes, A. A. R. (2020). The Influence of Quality Management on Organization Performance: Service Quality and Product Characteristics as a Medium. *Property Management*, 38(3), pp. 383-403. <https://doi.org/10.1108/PM-10-2019-0060>.

- Sweis, R. J., Saleh, R. A., Al-Etayyem, R. H., Qasrawi, B. T., & Mahmoud, A. M. A. (2016). Total Quality Management Practices and Organisational Performance in Jordanian Courier Services. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 19(2), pp. 258-276, <https://doi.org/10.1504/IJPM.2016.078889>.
- Tatontos, A., Palandeng, I. D., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), hal. 4748-4756. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.25424>
- Winarti, & Fachrurrozie. (2017). The Effect of *Total Quality Management* to The Performance of The Company with The Balanced Scorecard Approach As Intervening Variables. *Accounting Analysis Journal*, 6(2), pp. 185–194. <https://doi.org/10.15294/aa.v6i2.13863>
- Wirawan, N. (2016). *Statistika Ekonomi dan Bisnis* (Buku 1: Statistika Deskriptif). Denpasar: Keraras Emas