

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL DENGAN  
MEDIASI KOMITMEN MANAJEMEN  
(STUDI PADA KOPERASI MARGO MAKMUR  
MANDIRI KOTA BATU)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen**



**Disusun Oleh :  
Brylian Aldiansyah Ahmad Albar  
17022000076**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

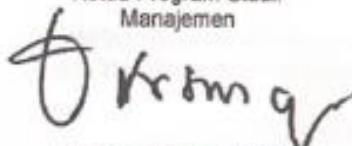
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Brylian Aldiansyah Ahmad Albar  
Nomor Pokok : 17022000076  
Universitas : Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL DENGAN  
MEDIASI KOMITMEN MANAJEMEN  
(STUDI PADA KOPERASI MARGO MAKMUR  
MANDIRI KOTA BATU)

Malang, 28 Januari 2022

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi:  
Manajemen



Drs. M. Nur Singgih, MM

Dosen Pembimbing



Dr. Pudjo Sugito, MBA



Dr. Rudy Wahyono, M.Si

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL  
DENGAN MEDIASI KOMITMEN MANAJEMEN  
(STUDI PADA KOPERASI MARGO MAKMUR MANDIRI KOTA BATU)**

Brylian Aldiansyah Ahmad Albar  
17022000076

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 4 Februari 2022

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



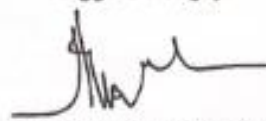
Dr. Pudjo Sugito, MBA

Sekretaris Penguji



Drs. Kamaluddin M.M

Anggota Penguji



Dra. Kurnia Isnwardiati, MM

**Sripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Malang, 4 Februari 2022  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Merdeka Malang



Dr. Rudy Wahyono, M.Si



**KOPERASI MARGO MAKMUR MANDIRI**

**Badan Hukum : 518/10-BH/422.107/2002**

RT 04 RW 10 Brau, Gunungsari,  
Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur  
Tlp. : 0813-3382-8848

No : 001/KMMM//SRT/2022  
Lamp. : 1 (Satu) Set

Malang, 5 Januari 2022

Kepada Yth:  
**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**  
Universitas Merdeka Malang  
Di

**MALANG**

**Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi**

***Assalamualaikum Wr. Wb.***

Menunjuk Surat Dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Nomor: B-01/FEB/UM//2022  
Tanggal 3 Januari 2022 Perihal Permohonan Ijin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi. Maka  
dengan ini kami sampaikan bahwa kami memberikan persetujuan kepada:

Nama : Brylian Aldiansyah Ahmad Albar  
Nomor Pokok : 17022000076  
Semester : IX  
Jurusan : Manajemen

Untuk melakukan penelitian di Koperasi Margo Makmur Mandiri. Demikian persetujuan  
ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

***Wassalamualaikum Wr. Wb.***



**Koperasi  
Margo Makmur Mandiri**

**M. MUNIR**  
Ketua

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

1. Nama : BRYLIAN ALDIANSYAH AHMAD A.
2. Nomor Pokok : 17022000076
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang Kajian Skripsi : Operasional
5. Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH  
IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL DENGAN  
MEDIASI KOMITMEN MANAJEMEN  
(STUDI PADA KOPERASI MARGO  
MAKMUR MANDIRI KOTA BATU)
6. Lokasi Penelitian : Brau, Gunungsari, Bumiaji, Kota Batu
7. Alamat Rumah Asal : Jl. Mbah Joyo No. 54 Bumiaji, Batu
8. No.Telp : 081 239 079 909

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian yang saya lakukan di Perusahaan/Lembaga/Industri tersebut di atas adalah hasil penelitian saya bukan plagiat. Jika penulis melakukan plagiasi maka penulis bersedia untuk dicabut gelar akademik penulis.

Demikian surat keterangan pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 3 Februari 2022  
Peneliti



BRYLIAN ALDIANSYAH A. A.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Tritunggal Maha Kudus, atas karunia, rahmat, penyertaan serta tuntunan-Nya yang telah dicurahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penelitian ini dilaksanakan untuk memenuhi sebagian syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Merdeka Malang. Meskipun telah banyak penelitian tentang akuntansi pemerintah khususnya pemerintahan daerah, namun penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya. Penelitian ini dikhususkan pada Sistem, Prosedur, Dan Pertanggungjawaban Bendahara Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Bidang Keuangan. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan yang bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan keuangan daerah, serta memberikan motivasi dalam melakukan penelitian lanjutan yang lebih baik.

Penyelesaian skripsi ini dapat terwujud berkat bimbingan, bantuan serta perhatian dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin menyampaikan berlimpah ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Rudy Wahyono, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Merdeka Malang
2. Drs. M. Nur Singgih, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang
3. Dr. Pudjo Sugito, MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis, serta Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta segenap staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

5. Kedua orang tuaku yang telah menghadirkan penulis didunia ini, yang selalu memberikan do'a dan dukungan setiap saat.
6. Kakak, teman seperjuangan yang memberikan semangat, dorongan, dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Kepada siapa saja yang ikut membantu dalam penulisan skripsi ini namun tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih banyak.

Penulis menyadari, bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Malang, 14 Maret 2022



Brylian Aldiansyah A. A.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
D. Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Definisi Operasional Variabel .....	23
B. Lingkup Penelitian .....	24
C. Lokasi Penelitian .....	24
D. Jenis dan Sumber Data .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	25
F. Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan Hasil penelitian .....	45

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan .....	50
B.	Saran .....	51
BAGIAN AKHIR		
A.	Daftar Pustaka .....	52
B.	Lampiran Daftar Yang Dibutuhkan .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Daftar Penelitian terdahulu .....	19
2 Operasional Variabel .....	23
3 Usia .....	31
4 Jenis Kelamin .....	32
5 Pendidikan .....	32
6 Lama Bekerja .....	33
7 Interpretasi Rata-rata Jawaban Responden .....	34
8 Distribusi Frekuensi Variabel TQM (X1) .....	34
9 Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Manajemen (Z) .....	35
10 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Operasional(Y) .....	36
11 <i>Outer Loading</i> .....	38
12 Nilai <i>Discriminant Validity</i> .....	39
13 Nilai <i>Discriminant Validity</i> .....	41
14 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	41
15 <i>Niai R-Square</i> .....	43
16 <i>Path Coeficient (Mean,STDEV,T-Values)</i> .....	45
17 Pengaruh Tidak Langsung .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Pemikiran.....	22
2 Model Struktural ( <i>Outer Model</i> ).....	37
3 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1 Kuesioner Penelitian .....	54
2 Inner.....	58
3 Outer .....	79
4. Berita Acara Bimbingan .....	114
5. Berita Acara Perbaikan .....	115

## ABSTRAK

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan agar dapat memberikan kualitas *output* produk yang maksimal. Adapun untuk menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang baik dengan harga dan pelayanan yang lebih baik pula diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk yaitu material, tenaga kerja, promosi yang efektif dan layanan yang memuaskan pelanggan, sehingga mampu menarik konsumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah konsumen dan menjadi pelanggan yang setia.

Tujuan Penelitian ini adalah pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Operasional melalui mediasi Komitmen Manajemen di Koperasi Margo Makmur Mandiri Kota Batu.

Penelitian ini berlokasi di Koperasi Margo Makmur Mandiri Desa Gunungsari Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota peternak koperasi dengan jumlah 89 orang. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan sumber primer dan data sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management (X)* memiliki pengaruh secara langsung terhadap Komitmen Manajemen (Z). Karena memiliki nilai probabilitas  $(0,000) < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Variabel *Total Quality Management (X)* memiliki pengaruh secara langsung terhadap Kinerja Operasional (Y). Variabel Komitmen Manajemen (Z) berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional (Y) karena memiliki nilai probabilitas  $(0,000) < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Variabel *Total Quality Management (X)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional (Y) melalui Komitmen Manajemen (Z) karena memiliki nilai probabilitas  $(0,000) < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Berdasarkan kesimpulan, disarankan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Komitmen Manajemen, karena variabel Komitmen Manajemen mempunyai pengaruh yang signifikan dalam memediasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional, sehingga Kinerja Operasional akan meningkat.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, Kinerja Operasional, Komitmen Manajemen

## **ABSTRACT**

*Increasingly tough commercial competition necessitates that businesses be able to provide products of the highest possible quality. In order to produce high-quality goods and services at lower prices, quality improvements are required in all aspects of the product, including materials, labor, effective promotions, and customer-satisfying services, in order to attract customers who will eventually increase the number of consumers and become loyal customers.*

*The goal of this study was to see how Total Quality Management (TQM) affected Operational Performance at the Margo Makmur Mandiri Cooperative in Batu City through the mediation of Management Commitment.*

*The Margo Makmur Mandiri Cooperative, Gunungsari Village, Bumiaji District, Batu City, is the site of this study. The population in this study consisted of 89 people who were all members of the cooperative breeder. Quantitative data from both primary and secondary sources was utilized. Partial Least Squares (PLS) was utilized to analyze the data in this investigation.*

*The findings reveal that Total Quality Management (X) has a direct impact on Management Commitment (Z). It has a probability value of (0.000) 0.05, indicating that it has a substantial effect. Variable Operational Performance is directly influenced by Total Quality Management (Y). Because the Management Commitment Variable (Z) has a probability value of (0.000) 0.05, it has a positive effect on Operational Performance (Y). Because the variable Total Quality Management (X) has a probability value (0.000) 0.05, it has a positive and substantial effect on Operational Performance (Y) through Management Commitment (Z). According to the findings, the organization may maintain and improve services based on Management Commitment, because the Management Commitment variable has a substantial impact on mediating Total Quality Management on Operational Performance, resulting in improved Operational Performance.*

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM), Operational Performance, Management Commitment*