

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA RUMAH MAKAN KANVILL DAU**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
Aurelia Adinda Kharisma Berlian
19022000302**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

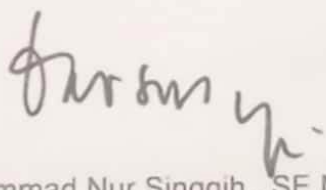
Nama : Aurelia Adinda Kharisma Berlian
NIM : 19022000302
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap
Kinerja Karyawan Rumah Makan Kanvil Dau

Malang, 17 Februari 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing



Muhammad Nur Singgih., SE.MM



Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Rudy Wahyono., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH MAKAN KANVIL DAU**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Aurelia Adinda Kharisma Berlian
19022000302

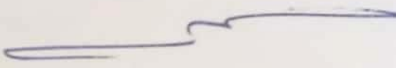
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 22 Februari 2023

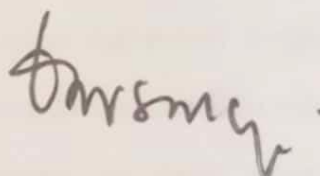
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji


Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM
Anggota Penguji


Drs. H. Kamaluddin, MM



Muhammad Nur Singgih., SE.MM

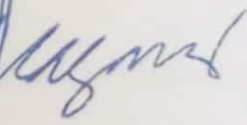
**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

Malang, 22 Februari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang




DR. RUDY WAHYONO., M.SI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Aurelia Adinda Kharisma Berlian

NIM : 19022000302

Program Studi : S1 Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Operasional

Judul Skripsi : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH MAKAN
KANVIL DAU

Lokasi yang Diteliti : Rumah Makan Kanvill Dau, Jalan Raya Tegalweru, Krajan,
Kabupaten, Malang, Jawa Timur

Alamat Rumah Asli : Jalan Raya Tlogomas no. 20 Lowokwaru, Malang

No. Telp : 081230090383

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

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

Malang, 20 Februari 2023
Peneliti,



3000
Rp
METERA
TEMPEL
07CAKX428002900

AURELIA ADINDA KHARISMA BERLIAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Aurelia Adinda Kharisma Berlian

Nomor Pokok : 19022000302

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Malang, 12 Juli 2000

Alamat : Jalan Raya Tlogomas No.20 Malang

Nama Orang Tua (Ayah) : Alm. Widji Purwiyanto

(Ibu) : Shianti Kumala Dewi

Riwayat Pendidikan :

2007 – 2013 : SDK Santa Maria 2 Malang

2013 – 2016 : SMPK Santa Maria 2 Malang

2016 – 2019 : SMKN 2 Malang

2019 – Sekarang : S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Kanvill Dau”** dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu prasyarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas lulusan mahasiswa.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Tuhan Yang Maha Esa serta dukungan semangat dari pihak sekitar penulis, akhirnya penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini, yaitu:

1. Dr. Rudy Wahyono SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Mohamad Nur Singgih., SE., MM selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Krisnawuri Handayani, SE., MM selaku Dosen Wali Penulis selama masa perkuliahan.
4. Dr. Syarif Hidayatullah., SE.,MM selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses pengerjaan Skripsi.
5. Orang Tua penulis serta keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moral maupun materi.

6. Tio Anggara, Husni Siqie, Muhammad Rofif Amrullah selaku pemilik rumah makan Kanvill Dau yang telah mengizinkan penulis untuk dapat menggunakan usahanya menjadi bahan penelitian bagi penulis dalam penyusunan Skripsi.
7. Pradevanta Lanteng selaku Supervisor dan seluruh pimpinan divisi di rumah makan Kanvill Dau yang banyak memberikan masukan dan data-data karyawan yang penulis butuhkan untuk dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
8. Seluruh Karyawan Kanvill Dau yang sudah antusias dan berkenan membantu dalam memberikan pendapatnya melalui kuisioner yang di butuhkan oleh penulis untuk dapat menyelesaikan dapam penyusunan Skripsi.
9. Bernatt selaku teman penulis yang baik hati karena telah membantu penulis dalam penyusunan format skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh teman-teman yang sudah memberikan semangat dan motivasi dalam melakukan penyusunan skripsi hingga selesai.
11. Dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sadar Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan – perbaikan kedepannya. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Malang, 22 Februari 2023

Penulis

(Aurelia Adinda Kharisma Berlian)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI	10
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Manajemen Operasional.....	10
2. <i>Total Quality Management</i> (TQM)	12
3. Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	14
4. Tinjauan Umum.....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Konseptual	28
D. Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN	30
A. Definisi Operasional Variabel	30
B. Lingkup Penelitian.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	32

D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	32
E. Jenis dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Responden.....	43
2. Deskripsi Variabel Penelitian	44
B. Analisis Hasil Penelitian.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Realibilitas.....	53
3. Uji Asumsi Klasik.....	54
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
5. Uji Hipotesis	60
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
C. Keterbatasan Penelitian.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 2 Syarat Autokorelasi.....	37
Tabel 3 Koefisien Korelasi	40
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 6 Variabel Fokus Pada Pelanggan	45
Tabel 7 Variabel Pendidikan dan Pelatihan.....	46
Tabel 8 Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan	48
Tabel 9 Perbaikan Berkesinambungan	49
Tabel 10 Kinerja Karyawan.....	50
Tabel 11 Validitas Fokus Pada Pelanggan (X1).....	51
Tabel 12 Validitas Pendidikan dan Pelatihan (X2)	51
Tabel 13 Validitas Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X3)	52
Tabel 14 Validitas Perbaikan Berkesinambungan (X4).....	52
Tabel 15 Validitas Kinerja Karyawan (Y)	53
Tabel 16 Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 18 Hasil Autokorelasi	56
Tabel 19 Tabel Durbin Watson	56
Tabel 20 Hasil Pengujian Regresi	58
Tabel 21 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	61
Tabel 22 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	62
Tabel 23 Hasil Uji F	62
Tabel 24 Hasil Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	28
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas	55
Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Kuisisioner	75
Lampiran 2 Analisis Deskriptif Responden.....	80
Lampiran 3 Uji Validitas	83
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	84
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi	84
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan... ..	86
Lampiran 7 Berita Acara Perbaikan	87

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) merupakan konsep manajemen yang menekankan pada perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan. Dalam bidang rumah makan, TQM yang fokus pada pelanggan, pendidikan dan training, pelibatan dan pemberdayaan, serta perbaikan berkesinambungan dapat menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan komitmen perusahaan Rumah Makan Kanvill Dau tentang pentingnya fokus pada pelanggan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, efektivitas pendidikan dan training yang disediakan bagi karyawan, tingkat pelibatan dan pemberdayaan karyawan dalam proses perbaikan kualitas produk dan layanan, kesadaran dan komitmen perusahaan dalam melakukan perbaikan berkesinambungan, serta dampak dari implementasi TQM tersebut terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan Rumah Makan Kanvill Dau dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan Kanvill Dau. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner terstruktur untuk mengumpulkan data dari 68 responden yang terdiri dari karyawan di berbagai divisi di rumah makan tersebut. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan Kanvill Dau. Faktor-faktor seperti kepemimpinan yang kuat, komunikasi yang efektif, dan pengambilan keputusan yang tepat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pelatihan dan pengembangan karyawan, serta motivasi karyawan, juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan bagi Rumah Makan Kanvill Dau untuk terus menerapkan TQM sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan karyawan serta motivasi karyawan agar kinerja mereka semakin optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, terutama dalam bidang TQM dan kinerja karyawan di industri makanan dan minuman.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, kepuasan pelanggan, kinerja perusahaan.

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is a management concept that emphasizes continuous improvement in improving the quality of products and services provided. In the restaurant sector, TQM that focuses on customers, education and training, engagement and empowerment, and continuous improvement can be key in increasing customer satisfaction and improving company performance. This study aims to determine the level of understanding and commitment of the Kanvill Dau Restaurant company regarding the importance of focusing on customers in improving product and service quality, the effectiveness of education and training provided for employees, the level of involvement and empowerment of employees in the process of improving product and service quality, awareness and the company's commitment to continuous improvement, as well as the impact of TQM implementation on the quality of the products and services provided. The results of this study are expected to provide useful information for the Kanvill Dau Restaurant company in improving the quality of products and services provided and increasing customer satisfaction.

This study aims to analyze the effect of implementing Total Quality Management (TQM) on employee performance at the Kanvill Dau Restaurant. The research method used was a survey using a structured questionnaire to collect data from 100 respondents consisting of employees in various divisions in the restaurant. Data analysis was performed using multiple linear regression and hypothesis testing.

The results showed that the implementation of TQM had a significant positive effect on employee performance at the Kanvill Dau Restaurant. Factors such as strong leadership, effective communication, and sound decision-making play an important role in improving employee performance. In addition, this study also shows that factors such as employee training and development, as well as employee motivation, also have a significant effect on employee performance.

Based on the results of this study, it is suggested for the Kanvill Dau Restaurant to continue implementing TQM as an effort to improve employee performance. In addition, efforts need to be made to improve employee training and development as well as employee motivation so that their performance is more optimal. This research is expected to contribute to the development of management science, especially in the field of TQM and employee performance in the food and beverage industry.

Key words: TQM, customer satisfaction, company performance