



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *JUST IN TIME*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL RESTORAN “KEDAI KITA”**

SKRIPSI

LEONARDO ZEFANYA PRIMA FIRDAUS 2110111145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *JUST IN TIME*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL RESTORAN “KEDAI KITA”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

LEONARDO ZEFANYA PRIMA FIRDAUS 2110111145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Leonardo Zefanya Prima Firdaus

NIM : 2110111145

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Leonardo Zefanya Prima Firdaus)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leonardo Zefanya Prima Firdaus
NIM : 2110111145
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh *Total Quality Management* dan *Just In Time* terhadap Kinerja Operasional Restoran “Kedai Kita”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Desember 2024

yang menyatakan,



(Leonardo Zefanya Prima Firdaus)

SKRIPSI

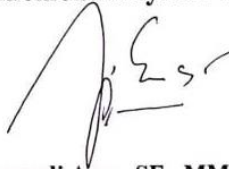
**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *JUST IN TIME*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL RESTORAN “KEDAI KITA”**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LEONARDO ZEFANYA PRIMA FIRDAUS 2110111145

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Desember
2024**


dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP
Ketua Penguji



Yoko Tristiarto, SE., MM
Penguji I



Rosali Sembiring, SE., MM., CLIP
Penguji II



Dr. Jubedah, SE., MM
Dekan



Siti Hidavati, SE., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Desember 2024

The Influence of Total Quality Management and Just In Time on Operational Performance at “Kedai Kita” Restaurant

By Leonardo Zefanya Prima Firdaus

Abstract

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management and Just In Time on the operational performance at “Kedai Kita” restaurant. The research is based on the significance of operational performance as an indicator of a restaurant's success in meeting customer satisfaction, focusing on improving service quality, product quality, and inventory management. The research method employed is quantitative, using the SEM-PLS approach and the SmartPLS 4.0 application for inferential analysis techniques. Data were collected through a Google Forms questionnaire distributed to 82 employees of “Kedai Kita” restaurant in Bogor. The findings of the study indicate that (1) Total Quality Management has a positive and significant impact on operational performance, particularly through elements such as customer focus, teamwork, continuous process improvement, education and training, as well as employee involvement and empowerment; (2) Just In Time positively and significantly affects operational performance through indicators such as supplier relationships, accurate scheduling, and employee commitment; and (3) Total Quality Management and Just In Time simultaneously influence operational performance.. This study provides practical recommendations for the management of “Kedai Kita” restaurant to continuously integrate these two strategies into daily operations.

Keywords : *Total Quality Management, Just In Time, Operational Performance, Kedai Kita.*

Pengaruh *Total Quality Management* dan *Just In Time* terhadap Kinerja Operasional Restoran “Kedai Kita”

Oleh Leonardo Zefanya Prima Firdaus

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* dan *Just In Time* terhadap kinerja operasional restoran “Kedai Kita.” Penelitian didasari oleh pentingnya kinerja operasional sebagai indikator keberhasilan restoran dalam memenuhi kepuasan pelanggan, dengan fokus pada perbaikan kualitas layanan, produk, dan pengelolaan inventaris. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan SEM-PLS menggunakan alat bantu aplikasi SmartPLS 4.0 untuk melakukan teknik analisis inferensial. Data dikumpulkan melalui kuesioner pada *Google Forms* kepada responden yang terdiri dari 82 karyawan restoran “Kedai Kita” Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, terutama melalui elemen fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan proses berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, (2) *Just In Time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional melalui indikator hubungan dengan pemasok, penjadwalan yang tepat, dan komitmen karyawan, serta (3) *Total Quality Management* dan *Just In Time* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja operasional. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen restoran “Kedai Kita” untuk terus mengintegrasikan kedua strategi ini dalam operasional sehari-hari.

Kata kunci : *Total Quality Management*, *Just In Time*, Kinerja Operasional, Kedai Kita.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Kamis , tanggal 12 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Leonardo Zefanya Prima Firdaus**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111145**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN JUST IN TIME (JIT) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL RESTORAN "KEDAI KITA"

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM.,CLIP	Ketua	1.
2	Yoko Trisriarto, SE, MM	Anggota I	2.
3	Rosali Sembiring, SE, MM.,CLIP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodik Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* dan *Just In Time* terhadap Kinerja Operasional Restoran “Kedai Kita”**”. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Dr. Jubedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menyediakan fasilitas yang memadai selama penulis menempuh studi.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, M.M., CMA selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memfasilitasi penulis untuk meneliti.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan arahan kepada penulis untuk mengembangkan penelitian ini.
4. Ibu Rosali Sembiring, S.E., M.M.,CLIP, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun proposal ini.
5. Restoran “Kedai Kita” Bogor yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk dijadikan sebagai objek penelitian.
6. Kedua orang tua serta keluarga dan pasangan yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dalam setiap langkah penyelesaian tugas akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa yang selalu memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka menerima saran dan masukan yang membangun guna penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Jakarta, 26 November 2024

Leonardo Zefanya Prima Firdaus

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Operasional.....	8
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	9
2.1.3 Pengendalian Kualitas	10
2.1.4 <i>Lean Production</i>	11
2.1.5 Kinerja Operasional	13
2.1.6 <i>Total Quality Management</i> dan Kinerja Operasional.....	15
2.1.7 <i>Just In Time</i> dan Kinerja Operasional	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Model Penelitian	30

2.4 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1 Definisi Operasional.....	32
3.1.2 Pengukuran Variabel	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Jenis Data	35
3.3.2 Sumber Data.....	35
3.3.3 Pengumpulan Data	35
3.4 Teknik Analisis Data	37
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.4.2 Analisis Inferensial.....	38
3.4.3 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	47
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	48
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.2.2 Analisis Data Deskriptif	51
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	55
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	56
4.3.2 Uji Hipotesis	63
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Operasional.....	67
4.4.2 Pengaruh <i>Just In Time</i> terhadap Kinerja Operasional	70
4.4.3 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan <i>Just In Time</i> terhadap Kinerja Operasional	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	82
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	28
Tabel 2. Pengukuran Variabel Berskala Likert.....	33
Tabel 3. Skala Likert	36
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen.....	36
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks Responden	38
Tabel 6. Cronbach's Alpha	42
Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	48
Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Posisi atau Jabatan.....	49
Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	50
Tabel 11. Karakteristik Responden berdasarkan Cabang Tempat Bekerja.....	50
Tabel 12. Nilai Indeks Variabel Kinerja Operasional.....	52
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Total Quality Management	53
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Just In Time	54
Tabel 15. Nilai Outer Loading Factor	57
Tabel 16. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	58
Tabel 17. Nilai Cross Loading	59
Tabel 18. Nilai Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)	60
Tabel 19. Composite Reliability.....	60
Tabel 20. Hasil Cronbach's Alpha.....	61
Tabel 21. Nilai R-Square.....	62
Tabel 22. Nilai Q-Square.....	63
Tabel 23. Hasil Original Sample	63
Tabel 24. Hasil Uji T-Statistik.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan pelanggan “Kedai Kita” mengenai kualitas makanan	4
Gambar 2. Ulasan pelanggan “Kedai Kita” mengenai kualitas pelayanan	4
Gambar 3. Model Penelitian	30
Gambar 4. Inner Model	39
Gambar 5. Outer Model	40
Gambar 6. Konstruksi Diagram Jalur.....	41
Gambar 7. Logo Restoran “Kedai Kita”	47
Gambar 8. Outer Loading	56
Gambar 9. Hasil Inner Model.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. T-Tabel.....	83
Lampiran 2. F-Tabel.....	84
Lampiran 3. Kuesioner.....	85
Lampiran 4. Data Kuesioner Responden	87
Lampiran 5. Dokumentasi Objek Penelitian	92
Lampiran 6. Bukti Kunjungan.....	93
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner	93
Lampiran 8. Link Google Review.....	93
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian.....	94