



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN
JASA PINDAHAN MEDIA MOVER**

SKRIPSI

PRAMESTI PANGESTIKA 2110111071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN
JASA PINDAHAN MEDIA MOVER**

SKRIPSI

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

PRAMESTI PANGESTIKA 2110111071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Pramesti Pangestika

NIM : 2110111071

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

Jakarta, 25 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Pramesti Pangestika)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Pramesti Pangestika
NIM	: 2110111071
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* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Pindahan Media Mover

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 : 25 Juni 2025

Yang menyatakan,


10000
METRICAL
TEMPER
C/D70AJX007304331
(Pramesti Pangestika)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN JASA PINDAHAN MEDIA MOVER

Dipersiapkan dan disusun oleh :

PRAMESTI PANGESTIKA 2110111071

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 3 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



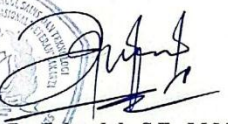
Jenji Gunadi, S.E., M.M, CLIP
Ketua Penguji



Ardiani Fadila, S.ST., M.E
Penguji I



Rosali Sembiring, S.E., M.M, CLIP
Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 11 Juli 2025

The Influence Of Total Quality Management (TQM) On Operational Performance At Moving Service Company Media Mover

By Pramesti Pangestika

Abstract

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) on operational performance in the moving services company Media Mover. The TQM elements examined in this research include customer focus, quality obsession, continuous system improvement, and employee involvement and empowerment. This study employs a quantitative approach using the SEM-PLS method through the SmartPLS 4.0 application. The sampling technique used is total sampling, with a total of 27 participants involving all employees of Media Mover. The results of the study indicate that: (1) Customer focus has no significant effect on operational performance; (2) Quality obsession has a significant effect on operational performance; (3) Continuous system improvement has no significant effect on operational performance; (4) Employee involvement and empowerment have a significant effect on operational performance; and (5) Customer focus, quality obsession, continuous system improvement, and employee involvement and empowerment collectively (simultaneously) have a significant effect on operational performance. The TQM approach can provide valuable insights for improving the company. In this context, it helps identify problem areas and anticipate further losses. Thus, the company can focus on its core competitiveness and continuously enhance its operational performance.

*Keyword: Total Quality Management, Customer focus, Quality obsession,
Continuous system improvement, Employee involvement and
empowerment*

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Pindahan Media Mover

Oleh Pramesti Pangestika

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional pada perusahaan jasa pindahan Media Mover. Elemen TQM yang diteliti pada penelitian ini terdiri dari fokus pada konsumen, obsesi pada kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode total sampling dengan sampel berjumlah 27 dan melibatkan seluruh pekerja Perusahaan Media Mover. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Fokus pada konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (2) Obsesi terhadap kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (3) Perbaikan sistem secara berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (4) Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap operasional, (5) fokus pada konsumen, obsesi kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Pendekatan TQM dapat memberi temuan yang berguna bagi perbaikan perusahaan. Dalam hal ini yaitu menunjukkan titik masalah dan mengantisipasi kerugian lebih lanjut. Dengan demikian perusahaan dapat fokus pada daya saing utama dan terus meningkatkan kinerja operasionalnya.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, fokus pada konsumen, obsesi pada kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

BERITA ACARA SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Kamis, tanggal 3 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Pramesti Pangestika

NIM : 2110111071

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada
Perusahaan Jasa Pindahan Media Mover**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP	Ketua	
2	Ardhiani Fadila, S.ST., ME	Anggota I	
3	Rosali, SE., MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 3 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional pada Perusahaan Jasa Pindahan Media Mover”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi syarat dalam mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada seluruh pihak yang mendukung penyusunan skripsi ini:

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. CMA selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Dr. Yudi Nur Supriyadi, Sos.I, MM, CMA selaku ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
4. Ibu Siti Hidayanti, SE, MM selaku kepala Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
5. Ibu Rosali Sembiring, SE, MM., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat dalam penyusunan proposal ini
6. Kedua Orang tua tercinta, kakak, adik dan teman-teman penulis yang sudah mendukung serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Bapak Adi dan seluruh karyawan perusahaan Media Mover atas kesediaan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai proses penyempurnaan agar lebih baik kedepannya. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Jakarta, 12 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13

2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Operasional	13
2.1.2 Manajemen Kualitas	15
2.1.3 Kinerja Operasional	16
2.1.4 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	19
2.1.5 Fokus Pada Konsumen	23
2.1.6 Obsesi Pada Kualitas	24
2.1.7 Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	25
2.1.8 Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27

2.3	Model Penelitian	36
2.3.1	Pengaruh Fokus Pada Konsumen Terhadap Kinerja Operasional	38
2.3.2	Pengaruh Obsesi Pada Kualitas Terhadap Kinerja Operasional	39
2.3.3	Pengaruh Perbaikan Sistem Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional	39
2.3.4	Pengaruh Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional	40
2.3.5	Pengaruh Fokus pada Konsumen, Obsesi pada Kualitas, Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan dan Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Operasional	40
2.4	Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	43
3.1.1	Definisi Operasional	43
3.1.2	Pengukuran Variabel	44
3.2	Populasi Dan Sampel	46
3.2.1	Populasi	46
3.2.2	Sampel	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1	Jenis Data	47
3.3.2	Sumber Data	47
3.3.3	Pengumpulan Data	48
3.4	Teknik Analisis Data	49
3.4.1	Teknik Analisis Data Deskriptif	51
3.4.2	Teknik Analisis Data Inferensial	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	60
4.2	Deskripsi Data Penelitian	62

4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	63
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	65
4.3	Uji Hipotesis Dan Analisis	74
4.3.1	Analisis Inferensial	74
4.3.2	Uji Hipotesis	80
4.4	Pembahasan	84
4.4.1	Pengaruh Fokus Pada Konsumen Terhadap Kinerja Operasional	84
4.4.2	Pengaruh Obsesi Pada Kualitas Terhadap Kinerja Operasional	88
4.4.3	Pengaruh Perbaikan sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional	90
4.4.4	Pengaruh Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional	94
4.4.5	Pengaruh Fokus pada Konsumen, Obsesi pada Kualitas, Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan dan Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Operasional	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Keterbatasan	99
5.3	Simpulan	99
DAFTAR PUSTAKA		102
RIWAYAT HIDUP		107
LAMPIRAN		108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Harga Layanan Jasa Pindahan	2
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. Pengukuran Variabel Penelitian	44
Tabel 4. Bobot Skor Skala Likert	47
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	48
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks Responden	51
Tabel 7. Usia Responden	62
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 9. Lama Bekerja responden	63
Table 10. Bagian Pekerjaan Responden	64
Table 11. Nilai Indeks Variabel Fokus Pada Konsumen	65
Tabel 12. Nilai Indeks Variabel Obsesi pada Kualitas	66
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	68
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	70
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Kinerja Operasional	71
Tabel 16. Niali Outer Loading	74
Tabel 17. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	75
Tabel 18. Nilai Cross Loading	76
Tabel 19. Nilai Composite Reliability	77
Tabel 20. Nilai Cronbach's Alpha	78
Tabel 21. Nilai R Square	79
Table 22. Nilai Q Square	79
Tabel 23. Path Coefficient	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Layanan	4
Gambar 2. Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Layanan	5
Gambar 3. Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Layanan	7
Gambar 4. Model Penelitian	42
Gambar 5. Inner Model	52
Gambar 6. Outer Model	52
Gambar 7. Konstruksi Diagram Jalur	53
Gambar 8. Logo Perusahaan	59
Gambar 9. Bagan Perusahaan	60
Gambar 10. Nilai Outer Loading	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel-t

Lampiran 2. Tabel-f

Lampiran 3. Tabel Riset Hasil Pencarian di Internet dengan Keyword “Jasa
Pindahan Jakarta Timur”

Lampiran 4. Bukti Kunjungan

Lampiran 5. Surat Persetujuan Mengisi Kuesioner

Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner

Lampiran 7. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 8. Data Kuesioner Responden

Lampiran 9. Hasil Pengujian Data