



**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA BOGOR COFFEE CENTER**

SKRIPSI

NABILLA RACHMA ANDYNI 2210111001

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



**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA BOGOR COFFEE CENTER**

SKRIPSI

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

NABILLA RACHMA ANDYNI 2210111001

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nabilla Rachma Andyni

Nim : 2210111001

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

Jakarta, 22 Oktober 2025
Yang menyatakan,



Nabilla Rachma Andyni

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 : Nabilla Rachma Andyni
NIM : 2210111001
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* Terhadap Kinerja Operasional Pada Bogor Coffee Center

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 : 20 Desember 2025
Yang menyatakan,



(Nabilla Rachma Andyni)

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA BOGOR COFFEE CENTER

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nabilla Rachma Andyni 2210111001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 8 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dr. Moch Jasin, Ph.D
Ketua Penguji

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

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

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

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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Desember 2025

The Influence of Total Quality Management on Operational Performance at Bogor Coffee Center

By Nabilla Rachma Andyni

Abstract

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) on the operational performance of Bogor Coffee Center, which faces several challenges such as inconsistent taste, unstable service time, and raw material waste due to weak quality control. Using a quantitative approach, the research involved 30 employees as respondents and examined four dimensions of TQM customer focus, teamwork, quality obsession, and continuous improvement through multiple linear regression analysis. The results show that partially, customer focus and continuous improvement have a significant effect on operational performance, while teamwork and quality obsession do not. However, simultaneously, all TQM dimensions significantly influence operational performance. These findings emphasize the importance of implementing TQM in an integrated manner to improve the operational effectiveness and efficiency of Bogor Coffee Center.

Keywords: *Total Quality Management, Operational Performance, Customer Focus, Teamwork, Quality Obsession.*

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Bogor Coffee Center

Oleh Nabilla Rachma Andyni

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional Bogor Coffee Center, yang menghadapi sejumlah kendala seperti ketidakkonsistenan rasa, waktu penyajian yang tidak stabil, dan pemborosan bahan baku akibat lemahnya pengendalian mutu. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian melibatkan 30 karyawan sebagai responden dan menguji empat dimensi TQM, yaitu fokus pada pelanggan, kerja sama tim, obsesi terhadap kualitas, dan perbaikan berkesinambungan melalui regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial, fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, sedangkan kerja sama tim dan obsesi terhadap kualitas tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan seluruh dimensi TQM terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan TQM secara terpadu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional Bogor Coffee Center.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Operasional, Fokus pada Pelanggan, Kerja Sama Tim, Obsesi Terhadap Kualitas.

BERITA ACARA UJIAN 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 GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 5 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Nabilla Rachma Andyni
NIM : 2210111001
Program Studi : Manajemen S1
Judul Tugas Akhir :

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA BOGOR COFFEE CENTER

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

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Moch Jasin, Ph.D	Ketua	
2	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP	Anggota I	
3	Rosali Sembiring Colia, SE., MM, CLIP	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, 5 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator ~~Manajemen S1~~

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *“Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Bogor Coffee Center”*.

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan meraangkap Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Rosali Sembiring Colia, SE., MM., CLIP, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan untuk memberikan arahan dan masukan berharga dalam penyusunan proposal ini.
5. Kedua orang tua penulis, Ibu Lin Evina dan Bapak Is Gunawan, yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tahap ini dengan baik.
6. Kepada Para Dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang senantiasa memberikan ilmu, masukan, dan saran untuk penulis selama proses pembelajaran.
7. Kepada pemilik dan karyawan Bogor Coffee Center atas segala kemudahan yang diberikan kepada penulis selama proses penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan. Namun, penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 05 Desember 2025

Nabilla Rachma Andyni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBARAN PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	viii
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	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10

2.1.1 Manajemen Operasional.....	10
2.1.2 Kinerja Operasional	11
2.1.3 Manajemen Kualitas.....	12
2.1.4 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.1.5 Fokus Pada Pelanggan.....	15
2.1.6 Obsesi Terhadap Kualitas	16
2.1.7 Kerja sama Tim	17
2.1.8 Perbaikan Berkesinambungan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Model Penelitian	29
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.1.1 Definisi Operasional.....	30
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	31
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.3.3 Pengumpulan Data	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	36
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial	37

3.4.3 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	43
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	45
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	52
4.3.1 Analisis Inferensial.....	52
4.3.2 Uji Hipotesis	59
4.4 Pembahasan.....	62
4.4.1 Pengaruh Fokus Pada Konsumen Terhadap Kinerja Operasional	62
4.4.2 Pengaruh Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Operasional.....	64
4.4.3 Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Kinerja Operasional	65
4.4.4 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional	67
4.4.5 Pengaruh Keempat Unsur TQM Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Operasional	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
RIWAYAT HIDUP	78
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pemborosan Bahan Baku BCC 2025.....	5
Tabel 2. Data Untung/Rugi Akibat Pemborosan Bahan Baku BCC 2025.....	6
Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4. Indikator Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 5. Penilaian Dengan Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 6. Butir Butir Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks.....	37
Tabel 8. Usia Responden.....	43
Tabel 9. Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 10. Lama Bekerja Responden.....	44
Tabel 11. Posisi atau Jabatan Responden.....	44
Tabel 12. Nilai Indeks Variabel Kinerja Operasional.....	45
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Fokus Pada Pelanggan.....	47
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Obsesi Terhadap Kualitas.....	48
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Kerja Sama Tim.....	50
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	51
Tabel 17. Nilai <i>Outer Loading Factor</i>	53
Tabel 18. Nilai AVE.....	55
Tabel 19. Nilai <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 20. Nilai <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 21. <i>Cronbach's Alpha</i>	58
Tabel 22. Nilai <i>R-Square</i>	58
Tabel 23. Nilai <i>Q Square</i>	59
Tabel 24. <i>Path Coefficient</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Penyedia Statistik Makan Minum 2023	2
Gambar 2 PDB Industri Pengolahan Nonmigas Indonesia 2023	3
Gambar 3 Model Penelitian	29
Gambar 4 Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM.....	38
Gambar 5 Logo Perusahaan	42
Gambar 6 <i>Outer Loading</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel t.....	79
Lampiran 2. Tabel f.....	80
Lampiran 3. Bukti Kunjungan.....	81
Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuesioner	82
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 6. Data Kuesioner Responden	87
Lampiran 7. Hasil Pengujian Data	91