



**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA J&T  
*EXPRESS DROP CENTER X DEPOK***

**SKRIPSI**

**SUBANDIAH**

**2210111222**

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



**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA J&T  
*EXPRESS DROP CENTER X DEPOK***

**SKRIPSI**

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

**SUBANDIAH**

**2210111222**

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

**2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Subandiah

Nim : 2210111222

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

Jakarta, 27 Oktober 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a red rectangular postmark stamp. The stamp contains the text 'MEMERAI TEMPEL' and a serial number '77ANX082402479'.

(Subandiah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Subandiah  
NIM : 2210111222  
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada *J&T Express Drop Center X* Depok**

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 : 21 Januari 2026

Yang menyatakan,



(Subandiah)

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA J&T EXPRESS DROP CENTER X DEPOK

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

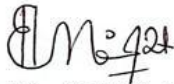
**SUBANDIAH      2210111222**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



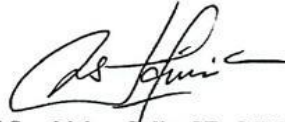
**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP**

**Ketua Penguji**



**Dra. Heni Nastiti, MM., CLIP**

**Penguji I**



**Rosali Sembiring Colia, SE., MM., CLIP**

**Penguji II**



**Dekan**



**Siti Hidayati, S.E., M.M.**

**Koordinator Program Studi**

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Desember 2025

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Operasional pada *J&T Express Drop Center X Depok*.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses 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. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM selaku ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku kepala Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Ibu Rosali Sembiring Colia, SE., MM., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua Orang tua tercinta, dan adik penulis yang sudah mendukung serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Silvy, Belva, Sharon, Benaya, Angel, Restu, Intan, Freda, Sarla, Lira, Keisha, Ririn, Selma, Nadia, Windi, Yawmi, Isna, Lady, Nita, Kezya, Shaki, Nadya, Rara serta teman – teman lainnya yang telah membantu penulis dalam memahami penyusunan dan proses pengerjaan skripsi ini.

8. Bapak Faisal dan seluruh karyawan J&T *Express Drop Center X* Depok atas kesediaan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bagian dari upaya penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Jakarta, 16 Desember 2025

Subandiah

***Analysis of the influence of Total Quality Management (TQM) on operational performance at J&T Express Drop Center X Depok***

**By Subandiah**

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) on operational performance at J&T Express Drop Center X Depok. The TQM variables examined include customer focus, obsession with quality, and employee involvement and empowerment. This research employed a quantitative approach using the Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) method with SmartPLS 4.0. The sample consisted of 55 respondents, representing all employees at the drop center. The results indicate that customer focus has a positive but not significant effect on operational performance, with an original sample value of 0.304. Obsession with quality has a positive and significant effect on operational performance, with an original sample value of 0.418. Meanwhile, employee involvement and empowerment do not have a significant effect, with an original sample value of 0.139. Simultaneously, the three TQM variables have a significant effect on operational performance. The R-square value of 0.617 indicates that 61.7% of the variation in operational performance can be explained by the research model.*

*Keywords: Total Quality Management, customer focus, obsession with quality, employee involvement and empowerment, operational performance.*

# **Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada J&T Express Drop Center X Depok**

**Oleh Subandiah**

## ***ABSTRAK***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional pada *J&T Express Drop Center X Depok*. Variabel TQM yang diteliti meliputi fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *metode Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4.0. Sampel penelitian berjumlah 55 responden yang merupakan seluruh karyawan *drop center*. Hasil analisis menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja operasional dengan nilai *original sample* sebesar 0,304. Obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional dengan nilai *original sample* sebesar 0,418. Sementara itu, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh signifikan, dengan nilai *original sample* sebesar 0,139. Secara simultan, ketiga variabel TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Nilai *R-Square* sebesar 0,617 menunjukkan bahwa 61,7% variasi kinerja operasional dapat dijelaskan oleh model penelitian.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, kinerja operasional.

## BERITA ACARA



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, Selasa, tanggal 16 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Subandiah  
NIM : 2210111222  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Tugas Akhir :

Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional Pada J&T Express Drop Center X Depok

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	Dra. Heni Nastiti, 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, 16 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN  
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayat, SE, MM

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>BERITA ACARA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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 .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Manajemen Operasional.....	10
2.1.2 Kinerja Operasional.....	12
2.1.3 Manajemen Kualitas.....	14
2.1.4 Total Quality Management (TQM) .....	15
2.1.4.1 Fokus Pada Pelanggan.....	19
2.1.4.2 Obsesi Terhadap Kualitas.....	19

2.1.4.3 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan .....	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
2.3 Model Penelitian .....	30
2.3.1 Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional .....	30
2.3.2 Pengaruh Obsesi terhadap Kualitas Terhadap Kinerja Operasional .....	30
2.3.3 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional.....	31
2.3.4 Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Obsesi terhadap Kualitas, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Operasional .....	31
2.4 Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1 Definisi Operasional.....	33
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data .....	37
3.3.2 Sumber Data .....	37
3.3.3 Pengumpulan Data .....	37
3.3 Teknik Analisis Data.....	39
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	39
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial .....	41
3.4 Uji Hipotesis.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	48
4.2. Deskripsi Data Penelitian .....	50
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	50
4.2.2. Analisis Data Deskriptif .....	52

4.3.	Uji Hipotesis dan Analisis.....	60
4.3.1	Analisis Inferensial.....	60
4.3.2	Uji Hipotesis.....	68
4.4.	Pembahasan.....	71
4.4.1	Pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja operasional.....	71
4.4.2	Pengaruh obsesi terhadap kualitas terhadap kinerja operasional .....	72
4.4.3	Pengaruh keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional.....	73
4.4.4	Pengaruh fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara bersama-sama terhadap kinerja operasional.....	74
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>76</b>
5.1.	Simpulan.....	76
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	77
5.3.	Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>79</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	27
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3. Data Karyawan J&T <i>Express Drop Center X</i> Depok .....	36
Tabel 4. Bobot Skor Skala Likert.....	38
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks Responden .....	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Populasi atau Jabatan.....	51
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	51
Tabel 11. Karakteristik analisis indeks jawaban responden variabel Kinerja Operasional .....	52
Tabel 12. Karakteristik analisis indeks jawaban responden variabel fokus pada pelanggan .....	53
Tabel 13. Karakteristik analisis indeks jawaban responden variabel Obsesi Terhadap Kualitas .....	55
Tabel 14. Karakteristik analisis indeks jawaban responden variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan .....	57
Tabel 15. Nilai <i>Outer Loading</i> .....	61
Tabel 16. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	63
Tabel 17. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	64
Tabel 18. Nilai <i>Composite reliability</i> .....	65
Tabel 19. Nilai <i>Cronbach's alpha</i> .....	65
Tabel 20. Nilai <i>R-Square</i> .....	66
Tabel 21. Nilai <i>Q-Square</i> .....	67
Tabel 22. <i>Path Coefficients</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Logistik di Indonesia .....	1
Gambar 2. Top Brand Jasa Kurir .....	2
Gambar 3. Ulasan Pelanggan .....	3
Gambar 4. Ulasan Pelanggan .....	4
Gambar 5. Model Penelitian .....	32
Gambar 6. Tahapan analisis PLS-SEM.....	41
Gambar 7. <i>Outer</i> Model .....	42
Gambar 8. <i>Inner</i> Model.....	42
Gambar 9. Diagram Jalur .....	44
Gambar 10. Logo Perusahaan .....	48
Gambar 11. Struktur Organisasi.....	49
Gambar 12. <i>Outer</i> Model.....	60
Gambar 13. <i>Outer Loading</i> .....	61
Gambar 14. <i>Inner</i> Model.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tabel-t
- Lampiran 2. Tabel - F
- Lampiran 3. Bukti Kunjungan
- Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuisisioner
- Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 6. Data Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Pengujian Data