



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA COFFEE SHOP XYZ DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

RONALD EDWARD NEPARASI 2210111176

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA COFFEE SHOP XYZ DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

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

RONALD EDWARD NEPARASI 2210111176

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

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ronald Edward Neparasi

NIM : 2210111176

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

Jakarta, 23 Juni 2026

Yang menyatakan,



Ronald Edward Neparasi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ronald Edward Neparasi
NIM : 2210111176
Fakultas : 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 Penerapan Total Quality Management(TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Coffee Shop XYZ di Jakarta Selatan

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 : 23 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Ronald Edward Neparasi)

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA COFFEE SHOP XYZ DI JAKARTA SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RONALD EDWARD NEPARASI 2210111176

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 02 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



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



Rosali Sembiring, SE, MM., CLIP
Penguji I



Dra. Heni Nastiti, MM., CLIP
Penguji II




Dr. Jubaedah, SE, MM.
Dekan



Dr. Zackharja Rialmi, S.IP., MM., CHRP.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 02 Juli 2026

***The Effect of Total Quality Management (TQM) Implementation on
Operational Performance at XYZ Coffee shop in South Jakarta***

By Ronald Edward Neparasi

ABSTRACT

The implementation of Total Quality Management (TQM) has become a strategic approach for coffee shop businesses to maintain consistency in product quality and service in order to sustain competitiveness. However, this consistency has not been fully achieved at Coffee Shop XYZ in South Jakarta, which faces a high number of negative customer reviews, significant raw material waste, and Quality Control (QC) scores below the company standard. This study aims to analyze the effect of TQM implementation on operational performance at Coffee Shop XYZ. The study employs a quantitative descriptive approach using a survey method through purposive sampling of 48 respondents consisting of baristas, area managers, and trainers, analyzed using SEM-PLS with SmartPLS 4. The results show that, partially, customer focus (0.340) and education and training (0.348) have a positive and significant effect on operational performance, while obsession with quality (-0.029) and continuous improvement (0.332) are not significant. Simultaneously, the four TQM variables have a significant effect, with an Adjusted R-Square of 92.90%, while the remaining 7.10% is explained by other variables outside the model. The study concludes that integrated TQM implementation is needed to improve the operational performance of Coffee Shop XYZ.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Operational Performance, Coffee shop

Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Coffee shop XYZ Di Jakarta Selatan

Oleh Ronald Edward Neparasi

ABSTRAK

Penerapan Total Quality Management (TQM) menjadi pendekatan strategis bagi pelaku usaha coffee shop untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan demi mempertahankan daya saing. Namun, konsistensi tersebut belum sepenuhnya tercapai pada Coffee Shop XYZ di Jakarta Selatan, yang menghadapi tingginya ulasan negatif pelanggan, waste bahan baku yang signifikan, serta nilai Quality Control (QC) di bawah standar perusahaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja operasional pada Coffee Shop XYZ. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei melalui purposive sampling terhadap 48 responden yang terdiri dari barista, area manager, dan trainer, dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan SmartPLS 4. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial, fokus pada pelanggan (0,340) serta pendidikan dan pelatihan (0,348) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasional, sedangkan obsesi terhadap kualitas (-0,029) dan perbaikan berkelanjutan (0,332) tidak signifikan. Secara simultan, keempat variabel TQM berpengaruh signifikan dengan Adjusted R-Square 92,90%, sisanya 7,10% dijelaskan variabel lain di luar model. Penelitian menyimpulkan bahwa implementasi TQM yang terintegrasi diperlukan untuk meningkatkan kinerja operasional Coffee Shop XYZ.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM), Kinerja Operasional, Coffee shop*

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. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 2 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Ronald Edward Neparasi

NIM : 2210111176

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA COFFEE SHOP XYZ DI JAKARTA SELATAN

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	Rosali Sembiring, SE, MM.,CLIP	Anggota I	
3	Dra. Heni Nastiti, 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, 2 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Dr. Zackharia Rialmi, S.IP., M.M., CHRP.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada Coffee Shop XYZ di Jakarta Selatan”

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu kelancaran proses pengerjaan penelitian ini. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Dr. Zackharia Rialmi, S.IP., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Ibu Dra. Heni Nastiti, MM.,CLIP selaku Dosen Pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan penelitian ini.
6. Para Dosen dan Tenaga Kependidikan FEB UPNVJ yang telah memberikan dukungan serta membantu kelancaran proses penyusunan laporan skripsi.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan Coffee Shop XYZ atas kesediaan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua Penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti.
9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, masukan, serta dukungan moral selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi data maupun penulisan. Oleh sebab itu, Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan yang tidak disengaja.

Jakarta, 18 Juni 2026

Ronald Edward Neparasi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN 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. Rumusan Masalah	1
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Manajemen Operasional.....	12
2.1.2. Manajemen Kualitas.....	14
2.1.3. Kinerja Operasional.....	16
2.1.4. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	20
2.1.5. Fokus pada Pelanggan	23
2.1.6. Obsesi Terhadap Kualitas.....	24
2.1.7. Perbaikan Berkelanjutan	25
2.1.8. Pendidikan dan Pelatihan	25
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Model Penelitian	38
2.3.1. Pengaruh Fokus pada Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional.....	38
2.3.2. Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Kinerja Operasional.....	38
2.3.3. Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan Terhadap Kinerja Operasional.....	39
2.3.4. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Operasional.....	39
2.3.5. Pengaruh Fokus pada Konsumen, Obsesi pada Kualitas, Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan dan Pendidikan & Pelatihan terhadap Kinerja Operasional.....	40
2.4. Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.1.1. Definisi Operasional.....	42
3.1.2. Pengukuran Variabel	43
3.2. Populasi dan Sampel	44
3.2.1. Populasi	44
3.2.2. Sampel.....	45
3.3. Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1. Jenis Data	47
3.3.2. Sumber Data.....	48
3.3.3. Pengumpulan Data	48
3.4. Teknik Analisis Data	49
3.4.1. Teknik Analisis Deskriptif	50
3.4.2. Teknik Analisis Inferensial	51
3.5. Uji Hipotesis.....	57
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 61
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.2. Struktur Organisasi.....	62
4.1.3. Proses Bisnis Perusahaan	64
4.2. Deskripsi Data Penelitian	64
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	64
4.2.2. Analisis Data Deskriptif.....	71
4.3. Uji Hipotesis Dan Analisis.....	79
4.3.1. Analisis Inferensial.....	79
4.3.2. Uji Hipotesis.....	87
4.4. Pembahasan.....	92
4.4.1. Pengaruh Fokus pada Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional.....	92
4.4.2. Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Kinerja Operasional.....	94
4.4.3. Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan Terhadap Kinerja Operasional.....	97
4.4.4. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Operasional.....	99
4.4.5. Pengaruh Fokus pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Berkelanjutan, dan Pendidikan dan Pelatihan Secara Simultan Terhadap Kinerja Operasional	101
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 104
5.1. Simpulan.....	104
5.2. Keterbatasan Penelitian	105
5.3. Saran.....	106
5.3.1. Saran Teoritis	106

5.3.2.	Saran Praktis.....	107
--------	--------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA.....	108
----------------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113
-----------------------------------	------------

LAMPIRAN.....	114
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Review Coffee Shop XYZ di Google Maps	4
Tabel 2. Tingkat Waste Bahan Baku	6
Tabel 3. Nilai Quality Control Outlet Coffee Shop XYZ	8
Tabel 4. Matriks Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 5. Pengukuran Variabel Penelitian.....	44
Tabel 6. Data Karyawan Coffee Shop XYZ Area Jakarta Selatan	45
Tabel 7. Proporsi Pengambilan Sampel	46
Tabel 8. Penilaian Dengan Skala Likert.....	48
Tabel 9. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 10. Interpretasi Nilai Indeks.....	51
Tabel 11. Tingkat Reliabilitas	56
Tabel 12. Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 13. Nama Outlet Coffee Shop XYZ.....	66
Tabel 14. Jabatan Responden.....	67
Tabel 15. Umur Responden.....	68
Tabel 16. Pendidikan Terakhir Responden	69
Tabel 17. Lama Bekerja Responden	70
Tabel 18. Nilai Indeks Variabel Kinerja Operasional	72
Tabel 19. Nilai Indeks Variabel Fokus Pada Pelanggan	73
Tabel 20. Nilai Indeks Variabel Obsesi Terhadap Kualitas.....	75
Tabel 21. Nilai Indeks Variabel Perbaikan Berkelanjutan.....	76
Tabel 22. Nilai Indeks Variabel Pendidikan dan Pelatihan.....	78
Tabel 23. Nilai Outer loading	81
Tabel 24. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	82
Tabel 25. Nilai Cross Loading	83
Tabel 26. Composite reliability.....	84
Tabel 27. Cronbach's alpha.....	85
Tabel 28. Nilai R Square.....	86
Tabel 29. Nilai Q Square.....	87
Tabel 30. Path Coefficient	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rata-rata Konsumsi Per Kapita Menurut Kelompok Makanan dan Minuman Tahun 2025	2
Gambar 2. Jumlah Kedai Kopi di Berbagai Negara Tahun 2025	3
Gambar 3. Model Penelitian	41
Gambar 4. Tahapan SmartPLS.....	52
Gambar 5. Inner Model	53
Gambar 6. Outer Model	53
Gambar 7. Konstruksi Diagram Jalur.....	55
Gambar 8. Bagan Perusahaan	62
Gambar 9. Outer Loading	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel-t.....	114
Lampiran 2. Tabel-F.....	115
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	117
Lampiran 4. Bukti Ulasan Pelanggan.....	124
Lampiran 5. Bukti Kunjungan.....	126
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner	127
Lampiran 7. Data Kuesioner Responden	128
Lampiran 8. Hasil Pengujian Data	134
Lampiran 9. Lembar Pernyataan Izin Penelitian.....	137