

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI
KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA PT. CHAMP RESTO INDONESIA
DI KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI



**OLEH:
ANNISA KAUNAIN
NIM : 112010130**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI
KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA PT. CHAMP RESTO INDONESIA
DI KABUPATEN BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



**OLEH:
ANNISA KAUNAIN
NIM : 112010130**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

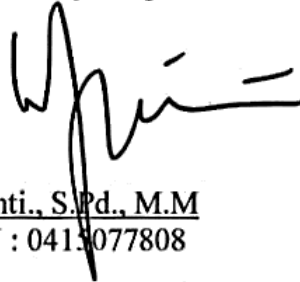
Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : ANNISA KAUNAIN
Nim : 112010130
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada PT. Champ Resto Indonesia di Kabupaten Bekasi.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 30 Juni 2024

Pembimbing Skripsi,



Purwanti., S.Pd., M.M
NIDN : 0415077808

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI
KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PT. CHAMP RESTO INDONESIA
DI KABUPATEN BEKASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Annisa Kaunain
112010130

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat, 16 Agustus 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

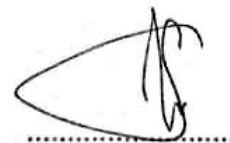
Ketua Penguji,
Dr. Fitri Rezeki, S.Pd., M.Pd.
NIDN: 060528303

Tanda Tangan



Anggota Penguji,
Inna Nisawati Mardiani Sadeli, S.E., M.M.
NIDN: 041857204

Tanda Tangan



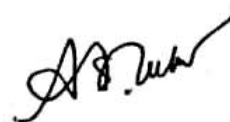
Mengetahui,

Ka.Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS. S.E.,M.Sc
NIDN : 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M
NIDN : 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Kaunain

NIM : 112010130

Program Studi: Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 30 Juni 2024

Tanda tangan



Annisa Kaunain

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Man Jadda Wajada”

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS Ar Rad:11)

“Hiduplah seolah-olah kamu akan mati besok, Belajarlah seolah-olah anda hidup selamanya.”

(Mahatma Gandhi)

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar, akan tetapi orang yang mau berjuang sampai selesai.”

(Penulis)

Karya ini kupersembahkan buat:

- Allah SWT, terimakasih atas segala rahmat dan hidayahnya-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Orang tua ku, Ibu Merry Susanti yang telah mengasuh, mendidik, dan membesarkan. Dan juga saudara-saudaraku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih selalu mendoakan dan selalu support.
- Bapak/Ibu Dosen Universitas Pelita Bangsa yang memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
- Rekan-Rekan Mahasiswa/I Se-Angkatan 2020 Program Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa terima atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kinerja Karyawan Sebagai Variabel *Intervening*”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana program studi manajemen Universitas Pelita Bangsa.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasehat, dan saran serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT memberikan kesehatan serta panjang umur untuk mereka semuanya.

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra.,S.K.M.,M.M. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa .
2. Ibu Dr.Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril.
3. Ibu Dr.Yunita Ramadhani.,S.E.,M.Sc. selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis skripsi.
4. Ibu Purwanti., S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
5. Tim penguji, selaku Dosen Penguji, terimakasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah skripsi mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagikan ilmu pengetahuan sebagai bekal

bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian proposal skripsi ini.

7. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga.
8. Rekan-Rekan Mahasiswa/i Se-Angkatan 2020 Program Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa terimakasih atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.
9. Seluruh staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Pimpinan dan Staff PT. Champ Resto Indonesia yang telah membantu memberikan tempat dan data informasi selama penelitian yang dapat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Bekasi, 01 Juni 2024

Penulis



Annisa Kaunain

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kinerja Perusahaan	10
2.1.2 Kinerja Karyawan.....	13
2.1.3 <i>Total Quality Magement</i> (TQM)	18
2.1.4 Penelitian Terdahulu	25
2.2. Hipotesis.....	28
2.3. Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Jadwal Penelitian.....	32
3.3 Kerangka Konsep	33
3.3.1 Desain Penelitian	33
3.3.2 Deskripsi Operasional Variabel Penelitian	35
3.4 Populasi, Sampel, Metode Pengambilan Sampel	39
3.4.1 Populasi.....	39
3.4.2 Sampel	40
3.4.3 Pengambilan Sampel	41
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.6 Metode Analisis Data	42
3.6.1 Model Luar Analisa	42
3.6.2 Model Batin Analisis	43
3.6.3 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44

4.1	Gambaran Umum Penelitian	44
4.1.1	Profil PT. Champ Resto, Tbk	44
4.1.2	Visi dan Misi PT. Champ Resto, Tbk.....	45
4.1.3	Nilai Perusahaan PT. Champ Resto. Tbk	45
4.1.4	Struktur Perusahaan PT. Champ Resto, Tbk	46
4.1.5	Struktur Organisasi PT. Champ Resto, Tbk	46
4.2	Analisis Data	47
4.2.1	Karakteristik Responden.....	47
4.3	Hasil Analisis Penelitian	52
4.3.1	Rancangan Model	52
4.3.2	Rancangan <i>Path Outer Model</i>	53
4.3.3	Rancangan <i>Path Inner Model</i>	60
4.4	Uji Hipotesis.....	61
4.5	Pembahasan.....	63
4.5.1	Implikasi Hasil Pengujian dengan Teoritis.....	63
4.5.2	Persentase Pengaruh dan Mediasi Variabel	66
BAB V	PENUTUP.....	67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Uraian Kegiatan Penelitian	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 3 Bobot Nilai Skala Likert	42
Tabel 4. 1 Hasil Analisis (<i>Outer Loading 1</i>).....	54
Tabel 4. 2 Hasil Analisis (<i>Outer Loading 2</i>).....	56
Tabel 4. 3 <i>Diskriminant Validity</i> dengan Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	58
Tabel 4. 4 <i>Disriminant Validity Fornell- Larcker Criterion</i>	58
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>).....	59
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas (<i>Cronbach' Alpha Reliability</i>).....	59
Tabel 4. 7 Uji <i>R-Square</i>	60
Tabel 4. 8 <i>Path Coeffecient</i>	61
Tabel 4. 9 <i>Spesific Indirect Effect</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengunjung Outlet PT. Champ Resto Indonesia di Kabupaten Bekasi	6
Gambar 3. 1 Desain Penelelitian	33
Gambar 4. 1 Logo Champ Resto Indonesia, Tbk.....	44
Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan PT. Champ Resto, Tbk.....	46
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT.Champ Resto, Tbk.....	46
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Gambar 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	50
Gambar 4. 8 Karakteristik Berdasarkan Status Karyawan.....	51
Gambar 4. 9 Rancangan Model Penelitian.....	52
Gambar 4. 10 Rancangan Path Outer Model	53
Gambar 4. 11 Outer Model Setelah Eliminasi	57
Gambar 4. 12 <i>Path Inner Model</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Penelitian Terdahulu yang Relevan	77
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3 Data Responden Kuesioner	96
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner.....	101
Lampiran 5 Rancangan Model (<i>Outer Model</i>).....	107
Lampiran 6 Rancangan Model (<i>Outer Model</i>) Setelah Eliminasi.....	109
Lampiran 7 Rancangan Model (<i>Inner Model</i>)	110
Lampiran 8 Tabel Uji Validitas sebelum Eliminasi.....	111
Lampiran 9 Tabel Uji Validitas setelah Eliminasi	112
Lampiran 10 Hasil Pengolahan data dan Hasil Uji Olah Data.....	113
Lampiran 11 Tabel T-Tabel	117
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	120
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	121

The Effect Of Implementing Total Quality Management (Tqm) On Company Performance Through Employee Performance As An Intervening Variable On Pt. Champ Resto Indonesia In Bekasi Regency

Annisa Kaunain¹
Purwanti²

Abstract

Human Resources (HR) is one of the important resources for the progress of the company, especially the food and beverage service sector company. That there is a problem in the company's performance, based on data on the decline in visitors or buyers at one of the outlets of PT. Champ Resto Indonesia, namely Gokana Ramen and Teppan Jababeka, Bekasi Regency. Quantitative research to determine the company's performance through employee performance at PT. Champ Resto Indonesia, Bekasi Regency sector. Primary data collection with questionnaires and secondary with literature review. Sampling using probability sampling (random sampling) of 73 samples in a population of 253 people. Measurement with a Likert scale. PLS-SEM data processing with SMARTPLS4. The results of the study indicate that there is a positive influence between the implementation of Total Quality Management (TQM) on Employee Performance, there is a positive influence of the implementation of Total Quality Management (TQM) on Performance, there is a positive influence of Employee Performance on Company Performance, and there is a positive influence of the implementation of Total Quality Management (TQM) on Company Performance through Employee Performance as an intervening variable. Therefore, the suggestion for companies is to always improve the company's quality management and employee performance and carry out development with other indicators to achieve increasing company performance.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Employee Performance, Company Performance.*

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI KINERJA
KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PT. CHAMP RESTO INDONESIA
DI KABUPATEN BEKASI**

Annisa Kaunain¹
Purwanti²

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang penting bagi kemajuan perusahaan, terutama perusahaan sektor pelayanan makanan dan minuman. Bahwa terjadi permasalahan pada kinerja perusahaan, berdasarkan data penurunan pengunjung atau pembeli pada salah satu outlet PT. Champ Resto Indonesia yaitu tepatnya Gokana Ramen dan Teppan Jababeka Kabupaten Bekasi. Penelitian kuantitatif untuk mengetahui kinerja perusahaan melalui kinerja karyawan di PT. Champ Resto Indonesia sektor wilayah Kabupaten Bekasi. Pengumpulan data primer dengan kuesioner dan sekunder dengan *literatur review*. Pengambilan sampel menggunakan *probability sampling (random sampling)* sebanyak 73 sampel pada populasi sebanyak 253 orang. Pengukuran dengan skala likert. Pengolahan data PLS-SEM dengan SMARTPLS4. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan, terdapat pengaruh positif penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja, terdapat pengaruh positif Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan, dan terdapat pengaruh positif penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan melalui Kinerja Karyawan sebagai variabel intervening. Maka saran bagi perusahaan agar selalu meningkatkan manajemen kualitas perusahaan dan kinerja karyawan serta melakukan pengembangan dengan indikator lain untuk mencapai kinerja perusahaan yang semakin meningkat.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Karyawan, Kinerja Perusahaan.