

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMNT* TERHADAP
KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA UMKM
SANDAL SEPATU DI KECAMATAN TAMANSARI)**

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON
COMPANY PERFORMANCE (CASE STUDY ON SANDAL
SHOES SMEs AT TAMANSARI SUBDISTRICT)***

Oleh

CHINDI SEPTIANI

61201021008774

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2025

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA UMKM
SANDAL SEPATU DI KECAMATAN TAMANSARI)**

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON
COMPANY PERFORMANCE (CASE STUDY ON SANDAL
SHOES SMEs AT TAMANSARI SUBDISTRICT)***

Oleh
CHINDI SEPTIANI
61201021008774

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 08 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Gena Prasetya Noor SH., MM.
NIDN/NUPTK: 0414128805

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 704874364413009

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA UMKM
SANDAL SEPATU DI KECAMATAN TAMANSARI)**

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON
COMPANY PERFORMANCE (CASE STUDY ON SANDAL
SHOES SMEs AT TAMANSARI SUBDISTRICT)***

Oleh
CHINDI SEPTIANI
61201021008774

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 8 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Jhonson Sitanggang, SP, MM
NIDN/NUPTK: 0408077703

Yumartono, SP, MM
NIDN/NUPTK: 0022036802

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 704874364413009

SURAT PERNYATAAN

Nama Lengkap: Chindi Septiani

N I M : 61201021008774

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Manajemen* Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada UMKM Sandal Sepatu di Kecamatan Tamansari)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 08 Juli 2025

Chindi Septiani

Nama : Chindi Septiani

NIM : 61201021008774

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan
(Studi Kasus Pada UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari)

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh **Total Quality Management** (TQM) terhadap kinerja UMKM sandal dan sepatu di Kecamatan Tamansari. Lima dimensi TQM yang dianalisis meliputi fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, peningkatan kesinambungan, dan perhatian pada proses. Data diperoleh dari 30 responden melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda., dipilih melalui teknik purposive sampling. Dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kelima variabel TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,630, yang berarti 63% variasi dalam kinerja perusahaan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel TQM. Secara parsial, hanya variabel pemusatan perhatian pada proses yang berpengaruh signifikan, sedangkan fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, dan peningkatan kesinambungan, tidak memberikan pengaruh signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa efektivitas kinerja UMKM lebih banyak ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengoptimalkan proses kerja internal dibandingkan hanya berfokus pada aspek eksternal seperti pelanggan atau komunikasi.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Perusahaan, UMKM

ABSTRACT

This study examines the influence of Total Quality Management (TQM) on the performance of small and medium enterprises (SMEs) producing sandals and shoes in the Tamansari District. The five TQM dimensions analyzed include customer focus, employee involvement, communication, continuous improvement, and process focus. Data were collected from 30 respondents using questionnaires, selected through purposive sampling, and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results show that simultaneously, all five TQM variables have a significant effect on company performance, as indicated by a significance value of 0.000 and a coefficient of determination (R^2) of 0.630. This means that 63% of the variation in company performance can be explained by the TQM variables. Partially, only the process focus variable has a significant effect, while customer focus, employee involvement, communication, and continuous improvement do not. The conclusion of this study is that the performance effectiveness of SMEs is more strongly influenced by the company's ability to manage and optimize internal work processes rather than focusing solely on external aspects such as customers or communication.

Keywords: *Total Quality Management, Company Performance, SMEs*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada UMKM Sepatu Sandal Di Kecamatan Tamansari)**” tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 di Stie Gici Business School Bogor. Proses penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh tantangan, tetapi juga memberikan banyak pelajaran berharga bagi penulis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh praktik TQM terhadap Kinerja Perusahaan". Dalam prosesnya, penulis melakukan kajian literatur yang mendalam, pengumpulan data, serta analisis yang cermat untuk mencapai hasil yang diharapkan. Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak yang terkait, serta menjadi acuan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik di masa mendatang. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, dan oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan serta dorongan moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildi Rifa’I, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua STIE GICI
3. Bapak Drs. Hngky Hendrawan, MM., M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Bapak Gena Prasetya Noor SH.,MM. Selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan kesempatannya untuk memberikan arahan serta masukan pada penyusunan laporan ini.
5. Teristimewa penulis ucapkan kepada Ayahanda Anton Agung dan pintu surgaku Ibunda Tati Susanti, dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis. Terimakasih untuk kasih sayang dan cinta yang penuh untuk penulis, motivasi dan pelukan hangat setiap kali penulis merasa dalam keadaan tersulit, dan semua uang yang dikeluarkan untuk pendidikan, baju yang nyaman, tempat tinggal yang aman dan makanan yang sesuai selera, dan banyak kebahagiaan yang telah diusahakan yang tidak bisa disebutkan. Terimakasih untuk semua doa-doa yang dilangitkan sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan ini hingga selesai, hiduplah lebih lama lagi dan lebih bahagia lagi.
6. Kepada saudara kandung penulis, Teguh anggara, Siti Risma Wati, dan kakak-kakak ipar Rosita dan Alfian. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tak pernah putus sejak awal hingga karya ini terselesaikan. Dalam setiap proses yang melelahkan, kehadiran kalian menjadi penguat dan pengingat bahwa penulis tidak berjalan sendirian. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, tempat bertanya, dan juga tempat kembali saat semuanya terasa berat. Doa-doa dan perhatian sederhana

dari kalian memiliki arti yang luar biasa, dan penulis sangat bersyukur bisa tumbuh bersama dalam keluarga yang saling mendukung. Semoga karya ini menjadi bukti kecil dari rasa terima kasih yang tidak selalu sempat diucapkan.

7. Tak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada keponakan-keponakan yang menggemaskan, Bianca Aulia Zee Anggara, Rauuf Alfarizi Semesta dan Qinan Hanindya Anggara, atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Fathurrahman Sidik. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi, kontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk tidak menyerah dan untuk semua inisiatif yang dilakukan, Semoga segala kebaikanmu jadi bagian dari keberhasilan kecil ini.
9. Kepada, Uswatun Hassanah, Nurul Fadilla dan Sapitri Sukma Pratiwi selaku sahabat penulis yang senantiasa membuat hidup ini terasa lebih mudah, yang hadir dengan semangat, dukungan, serta tawa yang menghibur di tengah proses penyusunan karya ini. Kehadiran kalian tidak hanya menjadi sumber keceriaan, tetapi juga penguat di saat-saat penuh tekanan. Terima kasih atas kebersamaan, kepedulian, dan semangat yang tak pernah surut. Semoga persahabatan ini senantiasa terjaga, dan segala kebaikan yang kalian berikan menjadi bagian dari keberhasilan yang penulis capai hari ini. Kalian bukan hanya teman seperjuangan, tetapi juga tempat berbagi lelah, tawa, bahkan air mata. Di saat dunia terasa terlalu berat, kalian hadir dengan canda sederhana yang mampu menguatkan hati. Di tengah tekanan dan kelelahan, kalian selalu tahu bagaimana membuat segalanya terasa lebih ringan. Terima kasih telah percaya pada penulis bahkan saat penulis sendiri ragu. Terima kasih telah bertahan di samping, tanpa menuntut apa pun, selain agar penulis terus maju. Semoga persahabatan ini menjadi salah satu anugerah terbaik yang tak hanya mendampingi langkah akademik, tetapi juga hidup penulis selamanya.
10. Pelaku UMKM Sandal Sepatu di wilayah Kecamatan Tamansari yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.
11. Kepada pihak kecamatan Tamansari yang telah membantu dan memfasilitasi keberlangsungan penelitian ini.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini.

Bogor, 08 Juli 2025
Penulis

Chindi Septiani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian	9
1.5.1 Maksud Penelitian.....	9
1.5.2 Tujuan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.2 Kinerja Perusahaan.....	16
2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	17
2.1.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Sepatu Sandal.....	21
2.1.5 Penelitian Terdahulu	22
2.1.6 Kerangka Pemikiran.....	28
2.1.7 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29

3.2	Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	29
3.2.1	Objek.....	29
3.2.2	Jadwal.....	29
3.2.3	Lokasi.....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.4	Definisi Operasionalisasi Variabel	30
3.5	Populasi dan Sampel	36
3.5.1	Populasi.....	36
3.5.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data	37
3.7	Metode Analisis Data	38
3.7.1	Skala dan Angka Penafsiran	38
3.7.2	Persamaan Regresi Linear Berganda	38
3.7.3	Uji Kualitas Data.....	39
3.7.4	Uji Asumsi klasik.....	39
3.7.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Deskripsi Subjek Penelitian.....	44
4.2	Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Berdiri	47
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.3	Hasil Uji Instrumen	49
4.3.1	Uji Validitas.....	49
4.3.2	Uji Realibilitas	52
4.3.3	Uji Deskriptif Variabel	53
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
4.4.1	Koefisien Determinasi	64
4.4.2	Uji Hipotesis T (Parsial)	65
4.4.3	Uji Hipotesis F Simultan.....	67

4.5 Pembahasan	68
4.5.1 Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kinerja Usaha Pada UMKM Sandal Sepatu di Kecamatan Tamansari.....	68
4.5.2 Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan pada UMKM Sandal Sepatu di Kecamatan Tamansari.....	70
4.5.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Perusahaan Pada UMKM Sandal Sepatu di Kecamatan Tamansari.....	72
4.5.4 Pengaruh Peningkatan Kesiambungan Terhadap Kinerja Perusahaan pada UMKM Sandal Sepatu di Kecamatan Tamansari	73
4.5.5 Pengaruh Pemusatan Perhatian Pada Proses Terhadap Kinerja Perusahaan pada UMKM Sandal Sepatu di Kecamatan Tamansari	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 UMK di Kabupaten/Kota Bogor Tahun 2021-2023	1
Tabel 1.1 Jumlah UMKM di Kecamatan Tamansari	33
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	47
Tabel 4. 3 Tahun Berdiri	48
Tabel 4. 4 Pendidikan Responden.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Validitas X1	49
Tabel 4. 6 Hasil Validitas X2	50
Tabel 4. 7 Hasil Validitas X3.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Validitas X4.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Validitas X5.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Validitas Y	52
Tabel 4. 11 Hasil Reliabel.....	53
Tabel 4. 12 Hail Uji Deskriptif Variabel.....	54
Tabel 4. 13 Hail Uji Normalitas	58
Tabel 4. 14 Uji Mutlikolinearitas	60
Tabel 4. 15 Hail Uji Autokorelasi	61
Tabel 4. 16 Hail Metode Glejser	63
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	66
Tabel 4. 19 Hail Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian	44
Gambar 4. 2 Grafik Jumlah UMKM Kec. Tamansari.....	45
Gambar 4. 3 Hasil Normalitas.....	59
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Angket Penelitian	81
Lampiran 2 Tabulasi	87
Lampiran 3 Uji Vliditas & Realibilitas	88
Lampiran 4 Dokumentasi.....	94
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	96
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	97
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	99
Lampiran 8 Plagiasi.....	100