

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMET
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI
SIMPAN PINJAM BUDI UTAMA MAUPONGGO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

KRISTA CEME

NIM: 2017410155

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : KRISTA CEME

Nim : 2017410155

Judul : ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM BUDI UTAMA MAUPONGGO

Ende, 13 Agustus 2022

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**

Pembimbing I



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN: 0826097401

Pembimbing II



Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM
NIDN: 0831108301

Mengetahui

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN: 08 2507.7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 13 Agustus 2022


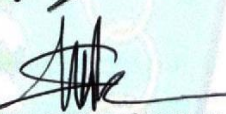
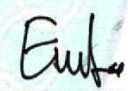


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2603 7001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langa, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | |
|---|--|
| 01 <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 0827067101 | 1.  |
| 02 <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 2.  |
| 03 <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 3.  |
| 04 <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN: 0831108301 | 4.  |
| 05 <u>Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0826097401 | 5.  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM BUDI UTAMA MAUPONGGO**” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Agustus 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan, pendapat atau pemikir dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 13 Agustus 2022
Memberi Pernyataan



Krista Ceme
Nim: 2017410155

MOTTO

“Tetaplah Berusahakarena Setiap Usaha Pasti Membuahkan Hasil”

By : Itha Ceme.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan dorongan serta doa dari orang-orang tercinta,akhirnya penulisan skripsi ini bisa berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada ;

1. Otua yang saya banggakan Bapak Silveter Wende Dan Mama Maria Goreti Co'o yang telah melahirkan, membesarkan,memdidik,dan membiayai serta mendoakanku sehingga saat ini selalu memberikan dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga menghantarkan saya kegerbang keserjanaan.
2. Yang tercinta bapak Vinsensius Minggu, Mama Maria Adelheid Ndende, Kakak Tantiana Nage, Hendrikus Minggu, dan Adik Karolina Owa , Lambertus Dhay Owa, Serilus Wajo, Maria Yohanita Co'o, Emiliana Nanga, Antonius Tiba yang dengan caranya masing-masing telah memberikan saya dorongan serta motivasi untuk mencapai kesuksesan ini.
3. Yang terhormat Bapak pembibing I (Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc) dan Ibu pembibing II (Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM) yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang Terkasih Bapak Idris Rawe,Bapak Irwan Rawe,Adik Erni Buju,Diana Wula,Linda Kola,Dortin Bedha, Lavi Banung, serta adik-adik kos dan sahabat-sahabat seperjuanganyang selalu mendukung dan membantu dalam langkah kesulitan disaat saya bekrja, Erna Wula,Enjel Ito, Fatin Logo, yang

dengan caranya sendiri telah membantu dan memotivasi saya dalam menyelesaikan tulisan ini.

5. Untuk Universitas Flores
6. Untuk Agama ,Bangsa Dan Negara
7. Almater tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya serta pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Budi Utama Mauponggo ” pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M,Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada anggota Koperasi Simpan Budi Utama Mauponggo yang telah bersedia menyiapkan waktu untuk pelaksanaan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti meenyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Krista Ceme, 2022. “**Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Budi Utama Mauponggo***”. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui apakah penerapan *Total Quality Mnagement (TQM)* dalam hal kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. (2) Untuk mengetahui apakah penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam hal pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. (3) Untuk mengetahui apakah penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam hal peningkatan mutu berkelanjutan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. (4) Untuk mengetahui apakah penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam hal manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam Budi Utama Mauponggo yang berjumlah 95 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kepuasan pelanggan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. Artinya kepuasan pelanggan meningkat apabila kinerja operasional ditingkatkan. (2) Pemberdayaan karyawan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. Artinya pemberdayaan karyawan ditingkatkan maka kinerja operasional meningkat. (3) Peningkatan mutu berkelanjutan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. Artinya kinerja operasional meningkat jika peningkatan mutu berkelanjutan ditingkatkan. (4) Manajemen berdasarkan fakta secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada KSP Budi Utama Mauponggo. Artinya kinerja operasional meningkat jika manajemen berdasarkan fakta ditingkatkan.

Kata kunci: *Total Quality Management, Kinerja Operasional*

ABSTRACT

Krista Ceme, 2022. “**Analysis of the Influence of the Implementation of Total Quality Management on Operational Performance in the Savings and Loans Cooperative Budi Utama Mauponggo**”.

Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, University of Flores, Supervisor I, Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc Supervisor II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM

This study aims (1) to determine whether the application of Total Quality Management (TQM) in terms of customer satisfaction has an effect on operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. (2) To find out whether the implementation of Total Quality Management (TQM) in terms of employee empowerment has an effect on operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. (3) To find out whether the implementation of Total Quality Management (TQM) in terms of continuous quality improvement has an effect on operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. (4) To find out whether the implementation of Total Quality Management (TQM) in terms of fact-based management on operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. This research is a quantitative research. The sample in this study were members of the Savings and Loans Cooperative Budi Utama Mauponggo, totaling 95 people. Data were collected by means of questionnaires, observations, and documentation that had been tested for validity and reliability, with multiple linear regression analysis techniques used to test the research hypotheses.

The results of this study indicate (1) customer satisfaction partially and significantly influences operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. This means that customer satisfaction increases when operational performance is improved. (2) Employee empowerment partially and significantly affects operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. This means that employee empowerment is improved, so operational performance increases. (3) Continuous quality improvement partially and significantly affects operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. This means that operational performance increases if continuous quality improvement is improved. (4) Management based on facts partially and significantly influences operational performance at KSP Budi Utama Mauponggo. This means that operational performance increases if fact-based management is improved.

Keywords: *Total Quality Management, Operational Performance*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
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	9
BAB II TINJUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Operasi	10

2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.3 Kinerja Operasional	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Populasi Dan Sampel	27
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Sumber Data.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.7 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Peneltian	37
4.2 Deskripsi Responden.....	39
4.3 Hasil Analisis Data.....	42
4.3.1 Uji Instrumen.....	42
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.3 Hasil Uji Regeresi Linear Berganda...	49
4.3.4 Uji Hipotesis.....	50
4.4 Pembahasan Hail Penelitian.....	55
4.4.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional Pada	

KSP Budi Utama Mauponggo.....	56
4.4.2 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional Pada KSP Budi Utama Mauponggo.....	57
4.4.3 Pengaruh Peningkatan Mutu Berkelanjutan Terhadap Kinerja Operasional Pada KSP Budi Utama Mauponggo.....	58
4.4.4 Pengaruh Manajemen Berdasarkan Fakta Terhadap Kinerja Operasional Pada KSP Budi Utama Mauponggo.....	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Ariabel	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Koperasi	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.7 Hasil Uji hetrokedastisitas	49
Tabel 4.8 Coefficients	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regeresi Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Operasional.....	50
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Operasional	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Pemberdayan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional	52
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional	52
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Peningkatan Mutu Berkelanjutan T Erhadap Kinerja Operasional.....	53
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh peningkatan mutu berkelanjutan terhadap kinerja operasional.....	54
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Manajemen Berdasarjan Fakta Terhadap Kinerja Operasional.....	55
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Manajemen Berdasarkan Fakta Terhadap Kinerja Operasional.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gamabr 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gamabar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Koperasi	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Plagiasi
2. Angket Penelitian
3. Tabulasi Data Angket Penelitian
4. Tabel Hasil Olah Data
5. Surat Permohonan Ijin Untuk, Mengadakan Penelitian Dari Fakultas Ekonomi Universitas Flores
6. Surat Selesai Penelitian
7. Kartu Bimbingan Skripsi