

**PENGARUH *CRITICAL FACTORS (CF)* DALAM IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DI SEKTOR *FOOD AND BEVERAGE*
(STUDI PADA KEDAI KOPI DI BALI)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1) Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atmajaya
Yogyakarta



Disusun oleh:

Made Aditya Wira Palguna

NPM: 18 03 24024

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

2022

**PENGARUH *CRITICAL FACTORS (CF)* DALAM IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DI SEKTOR *FOOD AND BEVERAGE*
(STUDI PADA KEDAI KOPI DI BALI)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1) Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atmajaya
Yogyakarta



Disusun oleh:

Made Aditya Wira Palguna

NPM: 18 03 24024

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

2022

**PENGARUH *CRITICAL FACTORS* (CF) DALAM IMPLEMENTASI
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SEKTOR *FOOD AND
BEVERAGE* (STUDI PADA KEDAI KOPI DI BALI)**



Disusun oleh:

Made Aditya Wira Palguna

NPM: 18 03 24024

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Yogyakarta, 24 Agustus 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'Budi Suprpto'. The signature is written over the printed name of the supervisor.

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

SKRIPSI
PENGARUH CRITICAL FACTORS (CF) DALAM IMPLEMENTASI
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SEKTOR FOOD AND
BEVERAGE (STUDI PADA KEDAI KOPI DI BALI)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

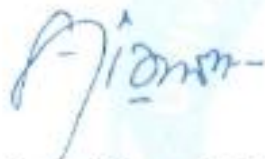
Made Aditya Wira Palguna

NPM: 18 03 24024

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 6 Oktober 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

Susunan Panitia Penguji

Ketua Panitia Penguji

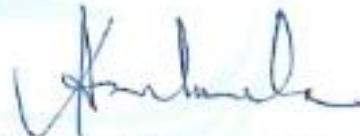


Dr. J. Ellyawati, MM.

Anggota Panitia Penguji



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.



M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Yogyakarta, 25 Oktober 2022

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *CRITICAL FACTORS* (CF) DALAM
IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI
SEKTOR *FOOD AND BEVERAGE* (STUDI PADA KEDAI KOPI DI
BALI)**

Merupakan hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam bentuk catatan serta daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penyimpangan dari pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan mengembalikan ijazah kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Agustus 2022

Yang menyatakan



Made Aditya Wira Palguna

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada tuhan yang maha esa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Critical Factors (CF)* Dalam Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di Sektor *Food And Beverage* (Studi Pada Kedai Kopi di Bali)”

Penelitian ini dapat diselesaikan atas dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga yang penulis kasihi, atas doa, dukungan serta kepercayaan yang telah diberikan.
2. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran serta arahan selama proses penulisan skripsi.
3. Haris, Deva, Rangga, Salsa, serta Nadine yang memberikan penulis motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya yang telah memberikan ilmu bagi penulis selama menjalani masa studi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran terkait penelitian ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 24 Agustus 2022



Made Aditya Wira Palguna

DAFTAR ISI

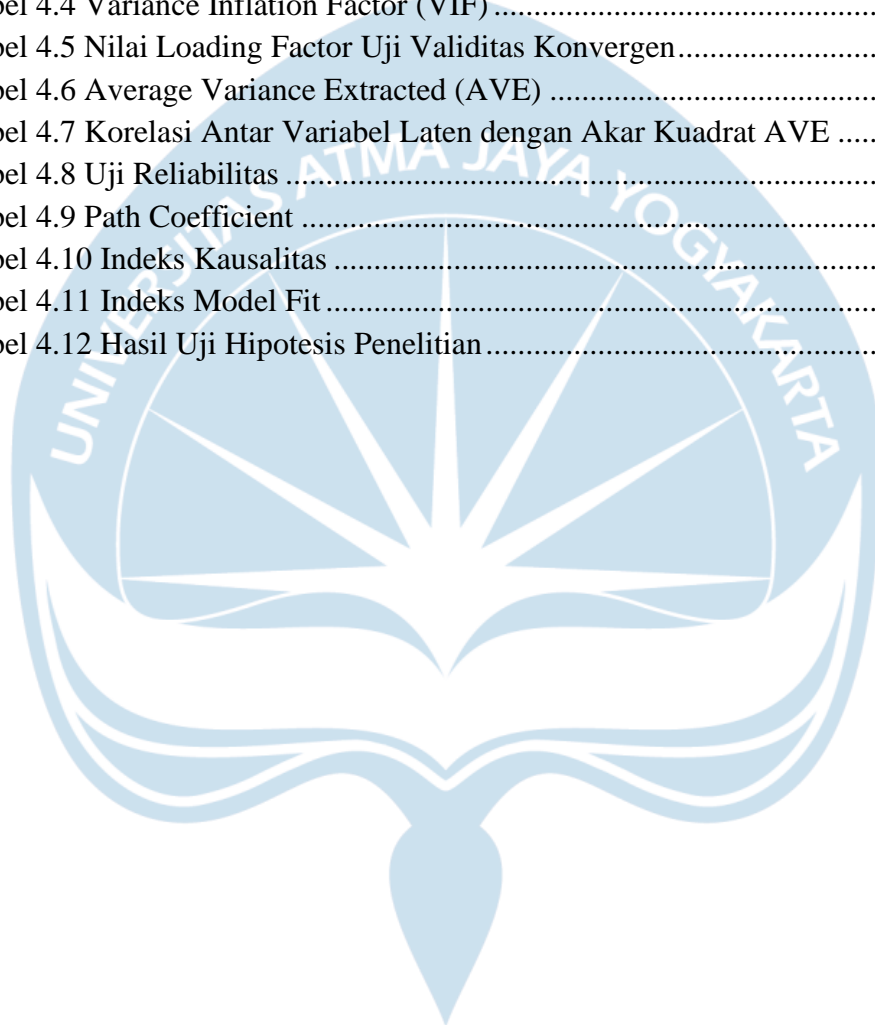
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
ABSTRAK	XI
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat praktis.....	5
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	5
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 <i>Total Quality Management</i>	6
2.1.1 Prasyarat Kesuksesan Implementasi <i>TQM</i>	6
2.2 <i>Critical Factors</i>	8
2.3 Kerangka Teoritis	10

2.3.1	Peran faktor pendukung sumber daya manusia dalam praktik implementasi <i>TQM</i> ...	10
2.3.2	Peran faktor pendukung kontekstual dalam praktik implementasi <i>TQM</i>	11
2.3.3	Peran faktor pendukung prosedural dalam implementasi <i>TQM</i>	11
2.3.4	Peran faktor pendukung strategis dalam implementasi <i>TQM</i>	12
2.3.5	Peran faktor pendukung strategis dalam implementasi <i>TQM</i>	13
BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN		15
3.1	Bentuk Penelitian.....	15
3.2	Sumber Data	15
3.2.1	Data Primer	15
3.3	Populasi dan Sample	15
3.3.1	Populasi	15
3.3.2	Sampel.....	16
3.4	Teknik Pengumpulan Data	16
3.4.1	Kuesioner	16
3.5	Teknik Analisis Data	17
3.6	Uji Kelayakan Instrumen	18
3.6.1	Uji Multikolinearitas.....	18
3.6.2	Uji Validitas	18
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	19
3.7	Uji Model struktural.....	19
3.7.1	Uji indeks Kausalitas.....	19
3.7.2	Uji <i>Path Coefficient</i>	20
3.7.3	Uji Keباikan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	21
BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN.....		22
4.1	Profil Responden.....	22
4.1.1	Jenis Kelamin	22
4.1.2	Usia.....	23
4.1.3	Tahun Berdiri.....	23
4.2	Model Pengukuran.....	24
4.3	Analisis Kelayakan Instrumen	25
4.3.1	Analisis Uji Multikolinearitas.....	25
4.3.2	Analisis Uji Validitas	26
4.3.3	Analisis Uji Reliabilitas.....	29

4.4 Analisis Model Struktural	30
4.4.1 Analisis <i>Path Coefficient</i>	30
4.4.2 Analisis Uji Kausalitas.....	31
4.4.3 Indeks <i>Model Fit</i>	31
4.5 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	32
4.6 Pembahasan	34
4.6.1 Pengaruh Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia Terhadap Implementasi <i>TQM</i>	34
4.6.2 Pengaruh Faktor Pendukung Kontekstual Terhadap Implementasi <i>TQM</i>	35
4.6.3 Pengaruh Faktor Pendukung Prosedural Terhadap Implementasi <i>TQM</i>	36
4.6.4 Pengaruh Faktor Pendukung Strategis Terhadap Implementasi <i>TQM</i>	37
4.6.5 Pengaruh Faktor Pendukung Struktural Terhadap Implementasi <i>TQM</i>	38
BAB 5: PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Implikasi Manajerial	40
5.3 Keterbatasan	42
5.4 Saran.....	43
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor-Faktor Pendukung Beserta Refrensi Terdahulu	9
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	22
Tabel 4.2 Usia Responden.....	23
Tabel 4.3 Tahun Berdiri	24
Tabel 4.4 Variance Inflation Factor (VIF)	25
Tabel 4.5 Nilai Loading Factor Uji Validitas Konvergen.....	26
Tabel 4.6 Average Variance Extracted (AVE)	27
Tabel 4.7 Korelasi Antar Variabel Laten dengan Akar Kuadrat AVE	28
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.9 Path Coefficient	30
Tabel 4.10 Indeks Kausalitas	31
Tabel 4.11 Indeks Model Fit	31
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	14
Gambar 4.1 Model Pengukuran	24



PENGARUH *CRITICAL FACTORS (CF)* DALAM IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* PADA PERUSAHAAN DI SEKTOR *FOOD AND BEVERAGE* (STUDI KASUS PADA KEDAI KOPI DI BALI)

Disusun oleh:

Made Aditya Wira Palguna

NPM: 18 03 24024

Pembimbing:

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris terkait faktor-faktor yang membantu penerapan implementasi *Total Quality Management* di sektor *Food and Beverage* khususnya pada kedai kopi di Bali. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan terdapat 120 responden pada penelitian ini. *Structural Equation Modeling (SEM)* digunakan untuk mengkonfirmasi faktor yang memungkinkan implementasi *TQM* pada kedai kopi di Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pendukung struktural, strategis, kontekstual serta sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap implementasi *TQM*, sedangkan faktor pendukung prosedural tidak berpengaruh terhadap implementasi *TQM*.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, perbaikan terus-menerus, analisis faktor, industri kedai kopi