

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus UMKM Makanan Kabupaten Temanggung)

Noor Arif Fatchurochman^{a)}, Zulian Yamit

Department of Management, Faculty of Business and Economics
Universitas Islam Indonesia, Sleman, Special Region of Yogyakarta
Indonesia

^{a)}Corresponding author: 17311304@students.uii.ac.id

ABSTRACT

Sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) berperan penting terhadap perekonomian nasional, tetapi tingginya persaingan mengakibatkan usaha sulit berkembang. Kinerja perusahaan digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai system operasi usaha sehingga perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja usaha, salah satunya dengan metode *total quality management* (TQM). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan pada usaha UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Indikator *total quality management* (TQM) yang digunakan terdiri dari dari fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, perbaikan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan melibatkan 30 sampel yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling* dan dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, hanya peningkatan berkesinambungan dan pemusatan perhatian pada proses memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan pada usaha UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. secara simultan fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, perbaikan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan pada usaha UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Berdasarkan hal tersebut pemilik usaha harus memperhatikan setiap implementasi TQM secara bersamaan untuk terus meningkatkan kinerja usahanya.

Kata Kunci: *total quality management*, UMKM, kinerja perusahaan

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin ketat dan munculnya wabah COVID-19 yang menyebabkan Indonesia jatuh ke situasi pandemi di awal 2020 memberikan perubahan besar bagi sektor ekonomi secara global. Perubahan tersebut turut disarasakan oleh usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga menuntut sektor usaha tersebut maningkatkan daya saing agar dapat bertahan. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah UMKM dari tahun 2015-2019. Berdasarkan laporan Kementerian Koperasi, pada tahun 2019 UMKM tumbuh sebesar

1.98% (Kemenkopukm, 2020). Pertumbuhan UMKM tersebut sejalan dengan konstrubusinya terhadap perekonomian nasional. Tahir et al., (2018) mengungkapkan bahwa usaha kecil menengah (UKM) sangat berkontribusi dalam pembangunan ekonomi suatu negara karena UKM menyediakan pekerjaan, menghasilkan pajak, meningkatkan produk domestik bruto (PDB), dan memungkinkan pemanfaatan sumber daya negara yang lebih efektif. Pada tahun 2018, UMKM menyumbang PDB sebesar 57.8% atau 8.5 Triliun rupiah atas dasar harga berlaku (Jayani, 2020). Dari total PDB, sub sektor kuliner menjadi sektor usaha yang menyumbang PDB paling besar di Indonesia yaitu 41% atau 455.44 Triliun dari total PDB ekonomi kreatif. Selain itu, laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020 menyatakan bahwa subsektor kuliner menyerap tenaga kerja paling banyak dibanding sektor usaha lainnya yaitu sebesar 9.5 juta tenaga kerja (BPS, 2020).

Kabupaten Temanggung merupakan salah satu daerah yang ikut andil dalam menyumbang produk domestik regional bruto (PDRB). Berdasarkan laporan dari BPS (2021), subsektor usaha yang menyumbang PDRB paling besar dari Kabupaten Temanggung adalah industri pengolahan/*manufacturing*, kemudian diikuti oleh pertanian, perikanan, dan kehutanan, dan perdagangan besar dan eceran. Subsektor makanan dan minuman masih berada pada persentase rendah pada total PDRB yang disumbangkan dari UMKM. Data PDRB Kabupaten Temanggung atas dasar harga berlaku menurut lapangan pada usaha makanan dan minuman tahun 2016-2020 menunjukkan bahwa terjadi penurunan selama 5 tahun terakhir. Di tahun 2020, total sumbangan PDRB sebesar 1.53% sedangkan ditahun 2019 jumlah sumbangan lebih besar yaitu 1.62% (BPS, 2021). Hal tersebut diduga terjadi akibat ketidakmampuan UMKM dalam bersaing serta diperburuk oleh wabah COVID-19 yang menyebabkan kinerja perusahaan menurun. Menurut Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2020 tentang RPJM Nasional Tahun 2020-2024 bahwa tantangan yang dihadapi oleh UMKM saat ini berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang rendah, peran sistem pendukung kurang optimal, serta kebijakan dan peraturan yang kurang efektif. Juliana et al. (2019) berpendapat bahwa pemerintah perlu memperbaiki permasalahan industri kecil dan usaha kecil yang sudah berjalan agar terlepas dari berbagai permasalahan yang masih dialami terus menerus oleh para pelaku UMKM. Tujuannya agar para pelaku UMKM memiliki strategi untuk bertahan dan meningkatkan kualitas produk.

Kinerja perusahaan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas produk. Oleh sebab itu, salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas yaitu dengan memperbaiki kinerja. Perbaikan kinerja UMKM dilakukan dengan pendekatan *total quality management* (TQM). Menurut Gaspersz (2011) bahwa *total quality management* mampu meningkatkan kinerja pada perusahaan. *Total quality management* (TQM) adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam perusahaan yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan (Suseno, 2014). Menurut Heizer and Render (2014), *total quality management* (TQM) merupakan manajemen dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek. Untuk meningkatkan kinerja, perusahaan dapat menerapkan faktor-faktor dari TQM yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam Tjiptono and Diana (2003) yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan.

Penelitian sebelumnya telah melaporkan hubungan indikator TQM terhadap keberhasilannya dalam meningkatkan kinerja. Lamato et al. (2017) dalam penelitiannya terkait melaporkan bahwa fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya. Selain itu, penelitian Chaerunisak and Aji

(2020) melaporkan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial dengan nilai alpha 0.000 dan TQM tidak berpengaruh terhadap laba perusahaan dengan dibuktikan dengan tingkat signifikansi yang melebihi nilai alpha 0.305. Suartina et al. (2019) ikut menambahkan bahwa *total quality management* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap performa perusahaan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis ingin mengintegrasikan kedisiplinan kegiatan UMKM makanan Kabupaten Temanggung guna mencapai keberhasilan jangka panjang. Integrasi ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *total quality management* (TQM) yang berfokus pada pelanggan (*customer focussed*), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (*total employee involved*), komunikasi (*communication*), peningkatan berkesinambungan (*continual improvement*), serta pemusatan perhatian pada proses (*process-centered*). Dalam penelitian ini, penulis berasumsi bahwa *total quality management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja UMKM.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Total Quality Management (TQM)

Total quality management yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas guna memaksimalkan keunggulan bersaing perusahaan melalui perubahan dan perbaikan ketentuan atas jasa, sumber daya manusia, produk, proses produksi, dan lingkungan perusahaan secara sistematis. Sari et al. (2018) menyatakan bahwa, *total quality management* secara umum merupakan sebuah strategi dan pendekatan manajemen yang menggabungkan fungsi organisasi dengan mengikutsertakan manajer dan karyawan perusahaan dalam rangka upaya meningkatkan sumber daya manusia, proses produksi, lingkungan, serta produk dan jasa sehingga kinerja karyawan dan perusahaan akan optimal. Penerapan *total quality management* dicerminkan oleh interaksi antar departemen perusahaan dalam memberikan informasi *feedback*, saran, kegiatan grup kecil, pelatihan, dan koordinasi untuk mengambil keputusan. Terdapat dua kategori dalam TQM yaitu *cross functional* berhubungan dengan interaksi antara konsumen dan produsen serta upaya mengembangkan produk baru. Sedangkan *shop floor* merupakan interaksi antara manajer dan karyawan untuk berbagi sebuah ide dalam perbaikan kualitas (Anh, 2011).

Secara umum, *total quality management* memiliki 10 elemen atau indikator, menurut Goetsch and Davis dalam Wahyuni (2015) yaitu: (1) fokus pada pelanggan, (2) obsesi terhadap kualitas, (3) pendekatan ilmiah, (4) komitmen jangka panjang, (5) kerjasama tim, (6) keterlibatan karyawan secara keseluruhan, (7) komunikasi, (8) peningkatan berkesinambungan, (9) pemusatan perhatian pada proses, (10) pendidikan dan pelatihan.

Kinerja Perusahaan

Kinerja yaitu sesuatu yang dikerjakan dan memperlihatkan bagaimana hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja dalam pekerjaan berasal dari kata "*job performance*" atau "*actual performance*" dan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang (Sari, Surachman and Ratnawati, 2018). Kinerja perusahaan didefinisikan sebagai hasil yang dapat diukur dan mencerminkan kondisi dari suatu perusahaan berdasarkan berbagai bagian yang telah disepakati.

Kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan ditentukan dari bagaimana perusahaan tersebut menyusun sistem manajemen yang dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan yaitu dengan pengukuran kinerja karyawan (Putriama et al., 2013). Kinerja yang dicapai dapat diketahui dengan cara melakukan penilaian kinerja.

Penilaian kinerja perusahaan (*companies performance assessment*) dapat diartikan sebagai suatu proses sistem pemberian nilai yang terkait dengan kondisi dan kemampuan kerja pada suatu perusahaan berdasarkan kriteria tertentu (Chairany and Lestari, 2011).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Usaha mikro, kecil, dan menengah atau UMKM merupakan suatu usaha yang melekat dengan masyarakat sehingga tidak dapat dihapuskan karena dengan adanya UMKM dapat membantu penyaluran pendapatan masyarakat (Anggraeni, Hardjanto and Hayat, 2013).

Terdapat peraturan terkait dengan UMKM yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 Bab 1 Pasal 1. UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) merupakan bisnis yang dimiliki oleh individu dengan merujuk pada produktivitas ekonomi yang berpegang teguh pada kriteria yang ditetapkan oleh Undang-Undang. Masyarakat menjalankan bisnis sesuai dengan jenis usaha dan kriteria yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang. Kriteria tersebut akan berdampak pada saat mengurus surat izin usaha dan penentuan jumlah pajak yang harus ditaati oleh pemilik UMKM.

Perumusan Hipotesis

Pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung

Total quality management (TQM) merupakan salah satu pendekatan yang paling populer dalam rangka perbaikan terus menerus. Karakteristik TQM yaitu: fokus pada pelayanan konsumen dan pemecahan masalah secara sistematis dengan menggunakan tim yang ada di garda depan. Penelitian Purba and Hutami (2015) dengan hasil bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan yang menunjukkan semakin tinggi peran TQM, maka semakin tinggi kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi TQM di perusahaan, maka kinerja perusahaan akan semakin meningkat.

H₁: Fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung.

Pengaruh Keterlibatan Karyawan secara Keseluruhan terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan adalah salah satu pendekatan dalam TQM. Keikutsertaan dan pemberdayaan adalah satu kesatuan dalam TQM karyawan tidak hanya dilibatkan dalam pengambilan keputusan, suatu rencana, atau perbaikan yang lebih efektif dalam suatu situasi tetapi juga diberdayakan dengan cara memberikan kesempatan kepada setiap orang yang ada untuk bukan hanya terlibat tetapi juga dapat memperhatikan, mempertimbangkan dan menindaklanjuti masalah tersebut. Penelitian dari Dinata dan Purnawati (2021) menunjukkan bahwa variabel keterlibatan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Peningkatan penerapan keterlibatan karyawan yaitu dengan memberikan kesempatan pada karyawannya untuk mendelegasikan dan melibatkan pekerjaan, membangun kepercayaannya kepada manajemen dan karyawan, menumbuhkan rasa percaya diri pada karyawannya dengan menghargai kemampuan yang dimiliki karyawan, menjaga kredibilitas dengan penghargaan dan mengembangkan lingkungan kerja.

H₂: Keterlibatan karyawan secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung

Komunikasi dalam suatu lingkungan yang perlu dilalui dengan cara berbeda-beda agar dapat berkomunikasi kepada seluruh karyawan mengenai suatu komitmen yang sungguh-sungguh untuk melakukan perubahan dalam usaha peningkatan mutu dan komunikasi dapat mempengaruhi kinerja secara interaktif. Penelitian dari Dinata and Purnawanti (2021) menunjukkan bahwa peningkatan penerapan kerja sama tim yaitu dengan menciptakan kerja sama dengan karyawan lain, berkoordinasi dengan divisi lain untuk menciptakan kerja sama yang baik, karyawan bertanggung jawab terhadap profesi dan pekerjaannya masing-masing, menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan lain dan karyawan sering menjalin hubungan keakraban antar karyawan akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

H₃: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung.

Pengaruh Peningkatan Berkesinambungan terhadap Kinerja UMKM

Total quality management (TQM) penting diterapkan perusahaan untuk mengukur seluruh komponen yang terdapat dalam perusahaan seperti kualitas, organisasi, proses, dan lingkungan perusahaan. TQM dapat dijadikan sebagai pedoman utama untuk mengelola kualitas sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. TQM diterapkan untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan (terus-menerus) terhadap produk atau jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, sehingga bisa menghasilkan kualitas yang terbaik dan unggul dalam persaingan. Penelitian yang dilakukan oleh Yunanto (2016) dalam Irawan (2021) yang menunjukkan bahwa perbaikan berkesinambungan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dan perbaikan berkesinambungan merupakan salah satu unsur yang paling fundamental dalam TQM. Konsep perbaikan berkesinambungan diterapkan baik terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya.

H₄: Peningkatan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung.

Pengaruh Pemusatan Perhatian pada Proses terhadap Kinerja UMKM

Perhatian pada peningkatan proses merupakan fondasi dasar dalam sistem manajemen TQM. Proses merupakan serangkaian langkah-langkah yang dimulai dari penerimaan input dari *supplier* internal maupun eksternal dan mentransformasikannya menjadi *output* yang akan dikirimkan kepada pelanggan. Apabila pemanfaatan lingkungan internal atau eksternal perusahaan dilakukan dengan baik maka kinerja perusahaan akan meningkat. Sesuai dengan penelitian Toar et al. (2016) di mana implementasi indikator TQM berupa pemusatan perhatian pada proses berpengaruh terhadap peningkatan kinerja usaha.

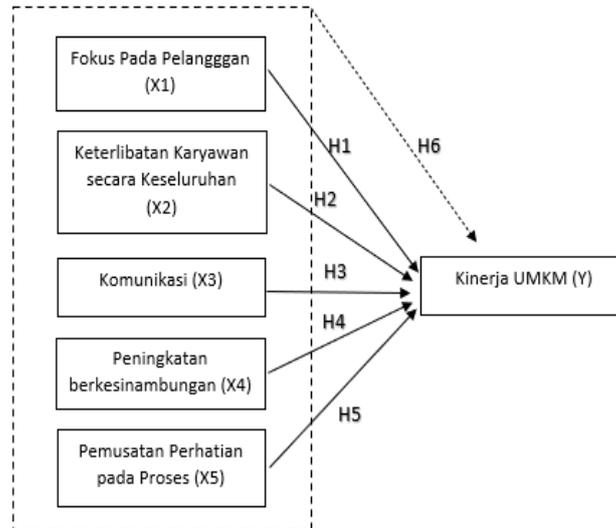
H₅: Pemusatan perhatian pada proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung.

Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja UMKM

Terdapat 10 indikator dalam meningkatkan kinerja perusahaan menurut *total quality management* (TQM). Lima diantaranya yang digunakan di dalam penelitian ini adalah focus pada pelanggan, keterlibatan karyawan secara menyeluruh, komunikasi, peningkatan berkelanjutan, dan pemusatan perhatian pada proses. Masing-masing indikator memiliki peran yang kuat dalam keberhasilan suatu usaha, Apabila kelima indikator tersebut diterapkan dengan baik maka kinerja perusahaan juga akan meningkat.

Hal ini sesuai dengan Yunanto (2016 dalam Irawan, 2021) yang membuktikan hubungan simultan indikator TQM terhadap kinerja UMKM.

H₆: Fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, komunikasi, peningkatan berkesinambungan, dan perhatian penuh pada proses berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Temanggung.



Gambar 1. Skema Hubungan Variabel Bebas Dan Variabel Terikat

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Lingkup objek penelitian yang diterapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah pengaruh *total quality management* terhadap kinerja perusahaan. Adapun perusahaan yang dijadikan subjek penelitian adalah UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel *total quality management* (X) dengan indikator fokus pada pelanggan (X_1), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (X_2), Komunikasi (X_3), Peningkatan berkesinambungan (X_4), Pemusatan perhatian pada proses (X_5), dan Kinerja UMKM (Y).

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert* skor 1-5. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada pihak UMKM, dengan kata lain informasi dalam penelitian ini diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden serta dari hasil observasi di lapangan. Data sekunder merupakan data pelengkap untuk data primer yang diperoleh dari catatan, laporan, dokumentasi pihak UMKM atau catatan pemerintah beserta jurnal-jurnal penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | N | % |
|------------------|----|------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 13 | 43.3 |
| Perempuan | 17 | 56.7 |
| Usia | | |
| < 20 – 30 Tahun | 2 | 6.7 |
| 31-40 Tahun | 11 | 36.7 |
| 41-50 Tahun | 9 | 30 |
| > 50 Tahun | 8 | 26.7 |
| Pendidikan | | |
| SD/MI | 3 | 10 |
| SMP/MTs | 3 | 10 |
| SMA/MA/Sederajat | 14 | 46.7 |
| Sarjana | 10 | 33.3 |
| Lama Usaha | | |
| 2-10 tahun | 17 | 56.7 |
| 11-20 tahun | 8 | 26.7 |
| 21-30 tahun | 3 | 10 |
| > 30 tahun | 2 | 6.7 |

Sumber: Olah data (2022)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM yang ada di Kabupaten Temanggung sejumlah 1,775 UMKM. Sampel dalam penelitian adalah UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengumpulan sampel berdasarkan karakteristik. Jumlah sampel yang memenuhi karakteristik adalah sebanyak 30 UMKM makanan. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1. Adapun karakteristik yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- UMKM yang bergerak di bidang makanan dan belum menerapkan metode apapun dalam pengembangan usahanya
- UMKM memiliki pegawai lebih dari 5 orang
- UMKM masih aktif beroperasi minimal 2 tahun

Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh *total quality management* terhadap kinerja UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

- Y : Kinerja UMKM
a : Konstanta
 b_{1-5} : Koefisien regresi
 X_1 : fokus pada pelanggan
 X_2 : keterlibatan karyawan secara keseluruhan

- X_3 : Komunikasi
 X_4 : Peningkatan berkesinambungan
 X_5 : Pemusatan perhatian pada proses
 e : variabel *error*

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk menguji kelayakan kuesioner menggunakan metode *pearson correlation* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$). Instrumen dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dibanding r tabel. Nilai r tabel untuk sampel 30 dan signifikansi 0.05 adalah 0.3610. Nilai r hitung dirangkum dalam tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

| Variabel | Instrumen | Nilai r | Keterangan |
|---|-----------|-----------|-------------|
| Fokus pada pelanggan (X_1) | $X_{1,1}$ | 0.885 | Valid |
| | $X_{1,2}$ | 0.584 | Valid |
| | $X_{1,3}$ | 0.781 | Valid |
| | $X_{1,4}$ | 0.453 | Valid |
| | $X_{1,5}$ | 0.467 | Valid |
| Keterlibatan karyawan secara menyeluruh (X_2) | $X_{2,1}$ | 0.389 | Valid |
| | $X_{2,2}$ | 0.472 | Valid |
| | $X_{2,3}$ | 0.746 | Valid |
| | $X_{2,4}$ | 0.636 | Valid |
| | $X_{2,5}$ | 0.626 | Valid |
| Komunikasi (X_3) | $X_{3,1}$ | 0.419 | Valid |
| | $X_{3,2}$ | 0.611 | Valid |
| | $X_{3,3}$ | 0.361 | Tidak Valid |
| | $X_{3,4}$ | 0.606 | Valid |
| | $X_{3,5}$ | 0.742 | Valid |
| Peningkatan berkesinambungan (X_4) | $X_{4,1}$ | 0.619 | Valid |
| | $X_{4,2}$ | 0.458 | Valid |
| | $X_{4,3}$ | 0.589 | Valid |
| | $X_{4,4}$ | 0.757 | Valid |
| | $X_{4,5}$ | 0.666 | Valid |
| Pemusatan perhatian pada proses (X_5) | $X_{5,1}$ | 0.674 | Valid |
| | $X_{5,2}$ | 0.776 | Valid |
| | $X_{5,3}$ | 0.760 | Valid |
| | $X_{5,4}$ | 0.530 | Valid |
| | $X_{5,5}$ | 0.486 | Valid |
| Kinerja UMKM (Y) | Y_1 | 0.669 | Valid |
| | Y_2 | 0.759 | Valid |
| | Y_3 | 0.688 | Valid |

| Variabel | Instrumen | Nilai r | Keterangan |
|----------|-----------|---------|------------|
| | Y_4 | 0.748 | Valid |
| | Y_5 | 0.669 | Valid |

Sumber: Olah data (2022)

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari semua item kuesioner hanya item $X_{3,3}$ yang nilai r hitung lebih kecil dibanding r tabel. Dengan demikian semua item dinyatakan valid kecuali item $X_{3,3}$ yang tidak diikutsertakan dalam penelitian.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data penelitian menggunakan analisis *Kolmogorov – Smirnof*. Menurut Ghozali (2018), ketentuan dalam uji *Kolmogorov – Smirnof* adalah apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar ($>$) dari 0.05 maka data tersebut terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa hasil signifikansi adalah sebesar 0.200 dan nilai tersebut lebih besar dari 0.05 ($0.200 > 0.05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

| | <i>Unstandardized Residual</i> |
|------------------------------|--------------------------------|
| N | 30 |
| <i>Kolmogorov Smirnov</i> | 0.118 |
| <i>Asymp.Sig, (2-tailed)</i> | 0.200 |

Sumber: Olah data (2022)

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui korelasi antar variabel dependen dan variabel independent dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinearitas. Oleh sebab itu, untuk menentukan apakah terjadi multikolinearitas atau tidak di dalam suatu regresi dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).

Nilai *tolerance* mengukur variabilitas dari variabel independen yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lain. Batas nilai toleransi yang digunakan ialah 0.10 atau Nilai VIF diatas angka 10. Apabila nilai *tolerance* lebih dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari angka 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018).

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF dari keseluruhan variabel dependen kurang dari 10 dan nilai toleransi menunjukkan lebih dari 0.10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data didalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas dan layak untuk diuji ke tahapan selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | <i>Tolerance</i> | <i>VIF</i> |
|---------------------------------|------------------|------------|
| Fokus pada pelanggan (X_1) | 0.699 | 1.430 |
| Keterlibatan karyawan (X_2) | 0.748 | 1.337 |
| Komunikasi (X_3) | 0.486 | 2.059 |

| Variabel | Tolerance | VIF |
|---|-----------|-------|
| Peningkatan berkesinambungan (X_4) | 0.618 | 1.618 |
| Pemusatan perhatian pada proses (X_5) | 0.786 | 1.273 |

Sumber: Olah data (2022)

Uji Autokorelasi

Autokorelasi dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel pengganggu terhadap variabel independent pada residual regresi dengan menggunakan uji Durbin-Watson. Kriteria penilaian Durbin-Watson adalah dengan membandingkan nilai d hitung.

Apabila nilai d hitung < 1 atau > 3 maka model regresi dinyatakan terjadi autokorelasi (Ghozali, 2018). Nilai d hitung yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 2.419 dan dinyatakan tidak terjadi autokorelasi. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

| Model | Durbin-Watson |
|-------|---------------|
| 1 | 2.419 |

Sumber: Olah data (2022)

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan varian residual pada model regresi menggunakan uji Glejser. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi perbedaan varian atau tidak heterokedastisitas.

Kriteria uji Glejser ditentukan apabila nilai signifikansi > 0.05 maka tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2018). Hasil pengujian yang diperoleh menunjukkan bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas seperti yang dirangkum pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

| Variabel | Sig. |
|---|-------|
| Fokus pada pelanggan (X_1) | 0.256 |
| Keterlibatan karyawan (X_2) | 0.845 |
| Komunikasi (X_3) | 0.849 |
| Peningkatan berkesinambungan (X_4) | 0.823 |
| Pemusatan perhatian pada proses (X_5) | 0.098 |

Sumber: Olah data (2022)

Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam regresi linear berganda menggunakan uji hipotesis F simultan dan uji T parsial. Sementara kekuatan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen ditentukan dengan koefisien determinasi. Model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -10.08 + 0.10 X_1 + 0.03 X_2 + 0.33 X_3 + 0.44 X_4 + 0.39 X_5$$

Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi pada variabel independen dan variabel dependen ditunjukkan pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjust R Square</i> | <i>SE</i> |
|--------------|----------|-----------------|------------------------|-----------|
| 1 | 0.746 | 0.556 | 0.464 | 2.254 |

Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan *output* pada tabel 7, telah ditunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel X dan Y dengan nilai R sebesar 0.746. Nilai $R Square$ menginterpretasikan bahwa variabel fokus pada pelanggan (X_1), keterlibatan karyawan (X_2), Komunikasi (X_3), Peningkatan berkesinambungan (X_4), dan pemusatan perhatian pada proses (X_5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja UMKM (Y) sebesar 55,6%. Sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini. Nilai $Adjust R Square$ menginterpretasikan bahwa kemampuan variabel fokus pada pelanggan (X_1), keterlibatan karyawan (X_2), Komunikasi (X_3), Peningkatan berkesinambungan (X_4), dan pemusatan perhatian pada proses (X_5) dalam menjelaskan kinerja UMKM (Y) adalah 46.4%. Sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Uji T Parsial

Uji statistik T digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh masing-masing variabel independen dengan variabel dependen secara parsial dengan tingkat signifikansi 0.05.

Berdasarkan hasil uji T parsial dapat disimpulkan bahwa variabel focus pada pelanggan (X_1), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (X_2), dan komunikasi komunikasi (X_3) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM dengan demikian hipotesis H_1 , H_2 , dan H_3 ditolak. Hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas yang diperoleh masing-masing variabel tersebut lebih besar 0.05 yaitu $p = 0.633$, 0.913, dan 0.343.

Sementara variabel peningkatan berkesinambungan (X_4) dan pemusatan perhatian pada proses (X_5) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM dan dengan demikian hipotesis H_4 dan H_5 diterima. Nilai probabilitas kedua variabel tersebut lebih kecil dari 0.05 yaitu $p = 0.041$ dan 0.035. Hasil uji T parsial secara rinci dirangkum dalam tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji T Parsial

| Variabel | <i>B</i> | <i>SE</i> | <i>Beta</i> | <i>T</i> | <i>Sig.</i> |
|---|----------|-----------|-------------|----------|-------------|
| <i>Constant</i> | -10.08 | 7.04 | | -1.43 | 0.165 |
| Fokus pada pelanggan (X_1) | 0.10 | 0.20 | 0.10 | 0.48 | 0.633 |
| Keterlibatan karyawan (X_2) | 0.03 | 0.29 | 0.02 | 0.11 | 0.913 |
| Komunikasi (X_3) | 0.33 | 0.34 | 0.19 | 0.97 | 0.343 |
| Peningkatan berkesinambungan (X_4) | 0.44 | 0.20 | 0.37 | 2.16 | 0.041 |
| Pemusatan perhatian pada proses (X_5) | 0.39 | 0.17 | 0.34 | 2.23 | 0.035 |

Sumber: Olah data (2022)

Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel dependen yang dimasukkan dalam model analisis regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independennya (Ghozali, 2018). Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil 0.05 yaitu $p = 0.001$.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, peningkatan berkelanjutan, dan pemusatan perhatian pada proses secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM dan dengan demikian hipotesis H_6 diterima. Selain itu, keputusan diperkuat dengan nilai F hitung yang diperoleh lebih tinggi dibanding F tabel yaitu $6.020 > 2.62$ (nilai F tabel untuk $n = 30$). Hasil uji F simultan dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji F Simultan

| <i>Model</i> | <i>Df</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|--------------|-----------|----------|-------------|
| 1 | 5 | 6.020 | 0.001 |

Sumber: Olah data (2022)

PEMBAHASAN

Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kinerja UMKM Makanan di Kabupaten Temanggung

Berdasarkan hasil uji hipotesis T parsial menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja UMKM makanan di kabupaten temanggung. Sementara secara simultan dengan ke lima variabel lainnya menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Penolakan terhadap variabel fokus pada pelanggan membuktikan bahwa seluruh usaha sudah mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan konsumen, namun hal tersebut tidak cukup untuk meningkatkan pendapatan usaha. Artinya, perlu adanya perhatian khusus terhadap indikator lainnya dalam implementasi TQM secara bersamaan. Keputusan hubungan antar variabel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri, J. R., and Kusumawardhani, 2017), di mana mereka melaporkan bahwa variabel fokus pada pelanggan, pelibatan dan pemberdayaan, pendidikan dan pelatihan, perbaikan berkesinambungan, dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Pada penelitian terdahulu oleh (Suartina, Swara and Astiti, 2019) ikut menjelaskan bahwa seluruh dimensi TQM termasuk fokus pada pelanggan secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku produktif karyawan dan kinerja perusahaan pada pt. Tomorrow's Antiques Indonesia.

Pengaruh Keterlibatan Karyawan Secara Keseluruhan Terhadap Kinerja UMKM Makanan di Kabupaten Temanggung

Karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam kesuksesan suatu usaha. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner menunjukkan bahwa seluruh UMKM sangat memperhatikan serta melibatkan karyawan dalam tiap proses produksi. Namun, pengembangan usaha tidak cukup jika hanya berfokus pada satu hal saja, perlu melibatkan

indikator lainnya dalam implementasi TQM untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Keterlibatan karyawan tidak mampu meningkatkan usaha secara langsung, tetapi untuk menumbuhkan semangat karyawan dalam bekerja. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis T parsial menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan secara keseluruhan tidak berpengaruh terhadap kinerja UMKM makanan di kabupaten temanggung. Sementara secara simultan dengan ke lima variabel lainnya menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan secara keseluruhan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja UMKM makanan Kabupaten Temanggung.

Keputusan ini sesuai dengan penelitian (Munparidi and Sayuti, 2020) yang menjelaskan bahwa hubungan antara keterlibatan karyawan dengan kinerja tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, (Lamato, Jan and Karuntu, 2017) ikut menambahkan bahwa TQM yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya. sedangkan variabel keterlibatan karyawan secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja UMKM Makanan di Kabupaten Temanggung

Komunikasi perlu dibangun antara karyawan dan atasan, namun keberhasilan suatu usaha tidak hanya bergantung pada komunikasi saja. Singkatnya, dibutuhkan faktor lain yang mendukung untuk mencapai keberhasilan kinerja perusahaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja UMKM makanan Kabupaten Temanggung. Tetapi, Komunikasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja UMKM makanan Kabupaten Temanggung.

Penolakan hipotesis pengaruh komunikasi terhadap kinerja usaha menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang baik saja tidak cukup untuk meningkatkan kinerja usaha serta pengembangan usaha menjadi lebih besar, sehingga dibutuhkan perbaikan pada indikator lainnya dalam implementasi TQM secara bersamaan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa UMKM di Kabupaten Temanggung sudah membangun komunikasi yang cukup baik dan hal tersebut mampu menumbuhkan semangat kerja bagi karyawan. Keputusan ini sejalan dengan teori Robbins and Timothy (2013) yang mengemukakan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi karyawan dengan menjelaskan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja. Namun variabel tersebut tidak berpengaruh langsung terhadap pengembangan usaha. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Usman (2019) melaporkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang, kinerja karyawan akan memediasi dalam peningkatan kinerja usaha.

Pengaruh Peningkatan Berkesinambungan Terhadap Kinerja UMKM Makanan di Kabupaten Temanggung

Peningkatan berkisinambungan merupakan faktor penting terhadap suatu usaha. Dalam proses pengembangan perusahaan dan upaya meningkatkan daya saing dengan kompetitor, suatu usaha memerlukan perencanaan inovasi secara berkala. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan peningkatan berkesinambungan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM.

Keputusan ini sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh (Kotler and Keller, 2012) yang mengemukakan bahwa adanya perbaikan secara berkesinambungan atau inovasi mampu meningkatkan perkembangan usaha. Hal ini terjadi karena inovasi berarti menyesuaikan perubahan zaman dan selera konsumen yang terus berubah. Penelitian yang dilakukan oleh (Suartina, Swara and Astiti, 2019) ikut menambahkan bahwa seluruh dimensi TQM termasuk perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan melalui perilaku produktivitas karyawan pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia.

Pengaruh Pemusatan Perhatian Pada Proses Terhadap Kinerja UMKM Makanan di Kabupaten Temanggung

Faktor lain yang menjadi penting dalam membangun usaha adalah mampu mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal dan mengubahnya menjadi produk yang bernilai. Tingkat pengaruh faktor ini dibuktikan di dalam hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan pemusatan perhatian pada proses berpengaruh terhadap kinerja UMKM makanan Kabupaten Temanggung.

Keputusan ini sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Sit *et al.* (2009) yang mengemukakan bahwa pemusatan perhatian pada proses berarti memaksimalkan semua sumber daya secara efisien dan efektif untuk meningkatkan kinerja yang diinginkan sehingga akan meningkatkan kinerja usaha. Selanjutnya dalam penelitian Prayhoego and Devie (2013) ikut menjelaskan bahwa TQM yang diukur dari delapan indikator termasuk pemusatan perhatian pada proses menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara TQM terhadap kinerja, keunggulan, dan daya saing perusahaan.

KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Sebagian hasil penelitian ini sesuai dengan temuan para peneliti terdahulu dan sebagian lagi berbeda. Hal tersebut diduga karena keterbatasan peneliti dari beberapa aspek. Dari segi pemilihan sampel yang hanya terbatas di UMKM Kabupaten Temanggung dengan jumlah responden yang juga terbatas memungkinkan informasi yang diperoleh tidak menyeluruh sehingga hasil penelitian juga berbeda dengan temuan sebelumnya.

Kemudian, jumlah indikator *total quality management* yang digunakan hanya 5 dan diyakini akan memberikan hasil yang berbeda apabila mengikutsertakan semua indikator yang dapat berpengaruh terhadap kinerja usaha. Dengan demikian semoga peneliti selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan di dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Penelitian ini menemukan bahwa *total quality management* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM makanan di Kabupaten Temanggung dengan tingkat pengaruh sebesar 55.6% dan kekuatan hubungan yang kuat. Kendati demikian, tidak semua indikator *total quality management* memiliki tingkat pengaruh yang sama. Dari total 5 indikator yang TQM yang diuji di dalam penelitian ini telah dikonfirmasi bahwa hanya perbaikan berkesinambungan dan pemusatan perhatian pada proses yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja UMKM.

Hal ini membuktikan bahwa hal esensial dalam mempertahankan usaha adalah dengan mengidentifikasi pengaruh internal dan eksternal serta melakukan perencanaan inovasi sehingga daya saing usaha dapat ditingkatkan. Dengan demikian hasil studi ini dapat menjadi referensi penting bagi para pelaku UMKM khususnya UMKM makanan di

Kabupaten Temanggung dalam upaya meningkatkan kinerja usaha dan mendorong pertumbuhan UMKM menjadi lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F. D., Hardjanto, I. and Hayat, A. (2013) 'Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui Fasilitasi Pihak Eksternal dan Potensi Internal (Studi Kasus pada Kelompok Usaha "Emping Jagung" di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing, Kota Malang)', *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), pp. 1286–1295.
- Anh, P. C. (2011) 'Relationship Between Quality Management Practices and Competitive Performance: Japanese Quality Award Perspective', *The Journal of Japanese Operations Management and Strategy*, 2(1), pp. 16–37.
- BPS (2020) *Proporsi Tenaga Kerja pada Sektor Industri Manufaktur (Persen), 2018-2020*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- BPS (2021) *Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Temanggung Menurut Lapangan Usaha*. Temanggung: Badan Pusat Statistik Kabupaten Temanggung.
- Chaerunisak, U. H. and Aji, A. W. (2020) 'Penerapan Total Quality Management Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta', *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(1), pp. 10–14. doi: 10.31294/moneter.v7i1.6811.
- Chairany, N. and Lestari, W. (2011) *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Perusahaan melalui Kepemimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa dan Manufaktur di Makassar)*. Universitas Hasanuddin.
- Dinata, M. W. and Purnawati, N. K. (2021) 'Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan pada Bengkel Mobil Paramitha Auto-Graha Denpasar', *E-Jurnal Manajemen*, 10(5), pp. 456–478. doi: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.v10.i05.p03>.
- Gaspersz, V. (2011) *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penerbit Swadaya.
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Senarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heizer., Render, B. (2014) *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. 11th edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, O. (2021) 'Analisis Total Quality Management Dan Open Government Terhadap Produktivitas Kerja', *JIsEB*, 2(1), pp. 64–70. Available at: <http://e-journal.iaintptk.ac.id/index.php/jiseb/article/view/292>.
- Jayani, D. H. (2020) 'Berapa Sumbangan UMKM terhadap Perekonomian Indonesia?', in *KataData*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/05/20/berapa-sumbangan-umkm-terhadap-perekonomian-indonesia>.
- Juliana, J., Sulthan, M. A. and Fathir, M. (2019) 'Islamic Business Ethics: Case Study of Puspa Sharia Micro Business Actors in Bank Indonesia West Java Region in Bandung 2017', *Review of Islamic Economics and Finance (RIEF)*, 2(1), pp. 32–40. doi:

<https://doi.org/10.17509/rief.v2i1.17674>.

- Kemenkopukm (2020) *Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB) Tahun 2016-2020*. Jakarta: Kementerian Koperasi dan UKM.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14 j. Jakarta: Erlangga.
- Lamato, B., Jan, A. and Karuntu, M. (2017) 'Analisis Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt . Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab . Minahasa Utara', *Jurnal Emba*, 5(2), pp. 423–432.
- Munparidi and Sayuti, A. J. (2020) 'Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi', *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 1(1), p. 36-46. Available at: <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/JAMB/article/view/2031>.
- Prayhoego, C. and Devie (2013) 'Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan', *Business Accounting Review*, 2(2), pp. 65–74.
- Purba, M. S. and Hutami, R. F. (2015) "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Kepemimpinan dan Budaya Kualitas Sebagai Variabel Intervening', *Journal of Science & Humanities University of Langlangbuana*, 7(1), pp. 43–63.
- Putri, J. R., & Kusumawardhani, A. (2017) 'Analisis Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Hotel Lor In di Surakarta)', *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), pp. 1–10.
- Robbins, S. P. and Timothy, A. J. (2013) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, D. E. K., Surachman and Ratnawati, K. (2018) 'Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja (Studi pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung)', *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), pp. 11–25.
- Sit, W. Y. *et al.* (2009) 'TQM and customer satisfaction in Malaysia's service sector', *Industrial Management and Data Systems*, 109(7), pp. 957–975. doi: 10.1108/02635570910982300.
- Suartina, I. W., Swara, N. N. A. A. V. and Astiti, N. L. S. (2019) 'Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada Pt. Tomorrow'S Antiques Indonesia', *Widya Manajemen*, 1(2), pp. 1–20. doi: 10.32795/widyamanajemen.v1i2.349.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, H.M., Razak, N.A. and Rentah, F. (2018) 'The Contributions Of Small and Medium Enterprises (SME's) On Malaysian Economic Growth: A Sectoral Analysis BT - Proceedings of the 7th International Conference on Kansei Engineering and Emotion Research 2018', in Lokman, A.M. et al. (eds) *KEER 2018: Proceedings of the 7th International Conference on Kansei Engineering and Emotion Research 2018*. Singapore: Springer Singapore, pp. 704–711. doi:10.1007/978-981-10-8612-0_73.
- Tjiptono, F. and Diana, A. (2003) *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toar, A. R., Pangemanan, D. S. S. and Sabijono, D. H. (2016) 'Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Pln (Persero) Cabang

-
- Manado', *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4), pp. 509–519.
- Usman, B. (2019) 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 10(1), pp. 1–18. Available at: <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/2754/2552>.
- Wahyuni, M. I. (2015) 'Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel Non-Bintang di Kota Yogyakarta', *Modus*, 31(1), pp. 61–71.