

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF

(Studi Kasus pada Ekologi Desk and Coffee)

Oleh:

**Putu Sri Utari Dewi
142140197**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Abstrak

Pada era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang bermutu tinggi dengan harga jual yang kompetitif karena persaingan di dunia usaha saat ini semakin meningkat. Hal inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya suatu sistem manajemen terpadu seperti *Total Quality Management* agar dapat menghasilkan berbagai produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap keunggulan kompetitif pada Ekologi Desk and Coffee. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian data dilakukan dengan uji validitas, uji reabilitas, sedangkan uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS 20. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif. Variabel dependen (keunggulan kompetitif) mampu dijelaskan oleh variabel independen TQM (fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) sebesar 83,7% sisanya sebesar 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, keunggulan kompetitif.

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF

(Studi Kasus pada Ekologi Desk and Coffee)

Oleh:

**Putu Sri Utari Dewi
142140197**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Abstract

In the current era of globalization, companies are required to be able to produce high quality products at a competitive prices because competition in the business world is increasing. This is what underlies the thought of the need for an integrated management system such as Total Quality Management in order to produce a variety of high quality products and services. This study aims to determine the effect of Total Quality Management on competitive advantage in Ekologi Desk and Coffee. Data collection method uses a questionnaire. Data testing was carried out by validity test, reliability test, while hypothesis testing using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 20 software. The results of this study prove that the application of Total Quality Management has a significant effect on competitive advantage. Dependent variable (competitive advantage) is able to be explained by the independent variable TQM (focus on customers, continuous system improvement, education and training and employee involvement and empowerment) with the remaining 83.7% of 16.3% influenced by other variables not included in the research model.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), customer focus, continuous system improvement, education and training, employee involvement and empowerment, competitive advantage.*