

**Pengaruh *Total Quality Management* terhadap *Organizational Performance*  
dengan *Organizational Culture* sebagai Variabel Intervening  
(Survey pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Bekasi)**

Fadhilah Nisa

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Email: fdhilahnisaa@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh *Total Quality Management* terhadap *Organizational Culture* pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi. (2) pengaruh *Organizational Culture* terhadap *Organizational Performance* pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi. (3) pengaruh *Total Quality Management* terhadap *Organizational Performance* pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi. (4) pengaruh *Total Quality Management* terhadap *Organizational Performance* dengan *Organizational Culture* sebagai variabel intervening pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi. Metode *sampling* pada penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Dimana peneliti menggunakan objek *Coffee Shop* yang secara memiliki kedekatan secara geografis dengan peneliti yang berjumlah 84 responden. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuisioner yang disusun menggunakan skala *likert* dan kemudian diolah menggunakan alat analisis berupa *SmartPLS 4*. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) secara langsung *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Culture* pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi. (2) secara langsung *Organizational Culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Performance* pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi. (3) secara langsung *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Performance* pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi. (4) secara tidak langsung *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Performance* dengan *Organizational Culture* sebagai variabel intervening pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi.

Kata kunci: *Total Quality Management*, *Organizational Performance*, *Organizational Culture*, UMKM, *Coffee Shop*.