

ABSTRAKSI

Penelitian dilakukan pada perusahaan franchise yaitu PT K-24. Berlokasi di Jalan Magelang, Karangwaru kidul PR 24 Yogyakarta. PT K-24 merupakan Apotek asli Indonesia yang pertama diwaralabakan sehingga menjadi apotek dengan outlet terbanyak di Indonesia. Salah satu pilar agar PT K-24 mampu bertahan dalam persaingan dengan perusahaan yang sejenis (pesaing) adalah dengan menerapkan Total Quality Management (TQM). Dengan menerapkan praktik TQM, diharapkan kinerja PT K-24 akan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh praktik Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja PT K-24 Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta. Obyek penelitian ini adalah PT K-24 Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi wilayah Kota Yogyakarta, Bantul dan Sleman. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah sama yaitu PT K-24 Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi wilayah Kota Yogyakarta, Bantul dan Sleman karena teknik sampling menggunakan sampling sensus atau sampling jenuh. Responden dalam penelitian ini adalah pimpinan outlet. Pimpinan outlet dipegang oleh seorang apoteker. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 37 responden. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik TQM yang meliputi: kepemimpinan, perencanaan strategi, fokus pelanggan, proses manajemen, dan kualitas pemasok yang semakin baik mampu membawa peningkatan pada kinerja PT K-24. Secara parsial hanya indikator perencanaan strategi yang kurang mampu meningkatkan kinerja PT K-24.

Kata Kunci: Praktik TQM, kinerja PT K-24, produk dan jasa apotek.

ABSTRACT

The study was conducted on a franchise company, PT K-24. Located in Jalan Magelang, Karangwaru kidul PR 24 Yogyakarta. PT K-24 is the first Indonesian native pharmacy franchise that became the largest pharmacy outlets in Indonesia. One of the pillars that PT K-24 is able to survive in competition with similar companies (competitors) is to adopt Total Quality Management (TQM). By implementing TQM practices, expected performance of PT K-24 will be better. This study aimed to analyze the effect of the practice of Total Quality Management (TQM) on the performance of PT K-24 Indonesia in Yogyakarta. Object of this research is PT K-24 Indonesia in Yogyakarta which covers an area of Yogyakarta, Bantul and Sleman. Population and sample in this study is the same, namely PT K-24 Indonesia in Yogyakarta which covers an area of Yogyakarta, Bantul and Sleman because sampling techniques using the census sampling or sampling saturated. Respondents in this study was the leader of the outlet. Outlet leadership held by a pharmacist. The number of respondents in this study were 37 respondents. Model analysis used is multiple regression analysis. Findings from this study indicate that TQM practices which include: leadership, strategic planning, customer focus, process management, and better quality supplier capable of bringing improvement in the performance of PT K-24. Partially only indicators of planning strategies that are less able to improve the performance of PT K-24.

Keywords: TQM practice, the performance of PT K-24, pharmacy services.