

Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Produk Pada CV DUA SINGA Banyuwangi

(The Influence Of Total Quality Management On Product Quality At CV DUA SINGA Banyuwangi)

Hidayati, Hadi Waluyo, Didik Pudjo Musmedi
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: hidayati_21mei@rocketmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial fokus terhadap pelanggan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan CV DUA SINGA yang berjumlah 38 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Metode analisis yang digunakan selanjutnya adalah regresi linier berganda. Hasil pengujian dan analisis data dilakukan dengan bantuan software SPSS 22 yang menunjukkan bahwa dalam penelitian ini TQM (Total Quality Management) berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.

Kata Kunci: Total Quality Management, Kualitas Produk, CV DUA SINGA

Abstract

Research aims to understand influence in partial a focus on customers on the quality of a product on CV DUA SINGA. The kind of research used to research this is quantitative from the analysis linear regression multiple. The sample collection to research this in a sampling saturated. Population this research is all the employees CV DUA SINGA were 38 respondents. The method of analysis the data used was test instrument which includes the validity, reliability test, and the normality. The method of analysis that used for the rest of the linear regression multiple. The results of testing and analysis of data committed with the assistance of software SPSS 22 that shows that in this study TQM (total quality management) significant on the quality of a product on CV DUA SINGA.

Keywords: Total quality management, quality products, CV DUA SINGA

Pendahuluan

Era globalisasi sekarang ini menyebabkan setiap perusahaan dihadapkan pada perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif. Mereka bersaing dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing secara baik di pasar, baik di lingkup lokal, interlokal, bahkan pasar domestik maupun internasional. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan yang dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. Perusahaan yang tidak mengelola perubahan tersebut akan ketinggalan dan secara bertahap akan mengalami kemunduran. Tujuan utama didirikannya sebuah perusahaan yaitu untuk memperoleh laba tinggi. Laba tinggi tersebut dapat diperoleh dengan perbaikan kualitas secara terus-menerus melalui dua rute yaitu rute pasar dan rute

peningkatan kualitas produk dihasilkan (Fandy dan Anastasia, 2001).

Secara konseptual kualitas meliputi totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi. Kualitas tersebut mempengaruhi perusahaan dalam empat hal, yaitu: 1) Biaya dan pangsa pasar: kualitas yang ditingkatkan dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya; 2) Reputasi perusahaan: reputasi perusahaan mengikuti reputasi kualitas yang dihasilkan. 3) Pertanggung jawaban produk: organisasi memiliki tanggung jawab yang besar atas segala akibat pemakaian barang maupun jasa; dan 4) implikasi internasional: dalam era teknologi, kualitas merupakan perhatian operasional dan internasional. Suatu produk harus memenuhi kualitas dan harga yang diinginkan agar perusahaan dan negara dapat bersaing secara efektif dalam perekonomian global (Heizer dan Render, 2004).

Salah satu bentuk praktik manajemen terbaik dalam perusahaan adalah *Total Quality Management (TQM)*. Total Quality Management merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui: fokus pada kepuasan pelanggan, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Krajewski et al, 2003)

CV DUA SINGA adalah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur yang menghasilkan produk jamu. Produk ini berasal dari bahan baku alami tanpa campuran kimia sehingga aman untuk dikonsumsi. Pada era globalisasi sekarang ini, banyak perusahaan yang harus mengalami ketatnya persaingan di dunia bisnis. Perusahaan harus memiliki strategi-strategi yang unggul untuk menghadapi persaingan yang ada. Praktik manajemen yang tepat untuk digunakan dalam menghadapi fenomena yang telah terjadi yaitu *Total Quality Management (TQM)*. Oleh karena itu peneliti ingin mengambil topik penelitian yaitu PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA CV DUA SINGA BANYUWANGI.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari TQM terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari seluruh karyawan perusahaan melalui kuesioner dan wawancara. Selain itu sumber data diperoleh dari data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, internet, jurnal dan artikel.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV DUA SINGA. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh yaitu berjumlah 38 responden.

Metode Analisis Data

Uji Instrumen

Uji instrument pada penelitian ini yaitu uji validasi, uji reliabilitas dan uji normalitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran angket, dan uji reliabilitas untuk mencari angka reliabilitas dari butir-butir

pertanyaan dari kuesioner. Sedangkan uji normalitas untuk mengetahui kenormalan data yang di distribusikan

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel TQM yaitu fokus terhadap pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen dihitung dengan menggunakan persamaan garis regresi berganda (Sugiyono, 2012).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji multikolinearitas, dimana pada pengujian ini masing-masing nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih besar dari 5 dan nilai *Tolerance Value (TOL)* kurang dari 0.10. Selain itu uji heteroskedastisitas yang dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2005). Kemudian uji autokorelasi yang pengujiannya dilakukan dengan uji Durbin Watson dari perhitungan SPSS.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini yaitu untuk mencari pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial (uji t) dan untuk mencari pengaruh variabel X terhadap Y secara simultan (uji F).

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 1.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	21	55,3
2	Perempuan	17	44,7
Jumlah		38	100%

Sumber : Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 38 responden yang merupakan karyawan pada CV DUA SINGA mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 21 karyawan atau sebesar 55,3%. Sedangkan untuk perempuan hanya sebanyak 17 karyawan atau 44,7%. Berdasarkan jumlah tersebut dapat diketahui bahwa yang paling banyak dibutuhkan untuk menjadi karyawan pada CV DUA SINGA adalah karyawan berjenis laki-laki.

b. Responden Menurut Usia

Tabel 1.2 Klasifikasi Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	19 – 25 Tahun	12	31,5%
2	26 – 30 Tahun	11	29%
3	31 – 35 Tahun	2	5,3%
4	36 – 40 Tahun	6	15,8%
5	41 – 45 Tahun	4	10,5%
6	≥ 46 Tahun	3	7,9%
Jumlah		38	100%

Sumber : Data primer diolah (2015)

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 38 responden yang merupakan karyawan pada CV DUA SINGA, mayoritas berusia antara 19-30 tahun yaitu sebanyak 23 karyawan atau sebesar 60,5 %. Hal ini dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia remaja sampai hampir dewasa yang memiliki kinerja lebih baik dari usia dewasa keatas sehingga diharapkan dapat menghasilkan suatu produk yang memiliki kualitas sesuai dengan yang diinginkan.

Hasil Uji Instrumen Penelitian**Hasil uji validitas**

Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson Correlation)*. Suatu data dikatakan valid apabila memiliki tingkat signifikan $< 0,05$

Hasil uji validitas terhadap data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Terhadap Pelanggan (X1)

No	Item Pembayaran	r hitung	r tabel	Sig.	Kesimpulan
1	X _{1.1}	0,603	0,329	0,000	Valid
2	X _{1.2}	0,715	0,329	0,000	Valid
3	X _{1.3}	0,596	0,329	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel fokus terhadap pelanggan (X₁) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid.

Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X2)

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.	Kesimpulan
1	X _{2.1}	0,381	0,329	0,018	Valid
2	X _{2.2}	0,514	0,329	0,001	Valid
3	X _{2.3}	0,502	0,329	0,001	Valid
4	X _{2.4}	0,491	0,329	0,002	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan (X₂) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid.

Tabel 1.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pendidikan dan Pelatihan (X3)

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.	Kesimpulan
1	X _{3.1}	0,612	0,329	0,000	Valid
2	X _{3.2}	0,681	0,329	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel pendidikan dan pelatihan (X₃) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid.

Tabel 1.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X4)

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.	Kesimpulan
1	X _{4.1}	0,654	0,329	0,000	Valid
2	X _{4.2}	0,672	0,329	0,001	Valid
3	X _{4.3}	0,380	0,329	0,019	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X₄) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid.

Tabel 1.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (Y)

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.	Kesimpulan
1	Y _{1.1}	0,401	0,329	0,015	Valid
2	Y _{1.2}	0,538	0,329	0,000	Valid
3	Y _{1.3}	0,436	0,329	0,006	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel kualitas produk (Y) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 1.8 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah butir pertanyaan	Angka kritis reliabilitas
1	5	0.20
2	10	0,33
3	20	0,50
4	40	0.60

Sumber: Santoso (2001:180)

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan reliabel jika alpha yang dihasilkan lebih besar dari angka kritis reliabel. Dalam penelitian ini angka kritis reliabilitas yang dipakai adalah 0,50 karena jumlah butir pertanyaan berjumlah 15 yang mendekati angka 20.

Hasil Uji Normalitas

Hasil pengujian dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.9 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogrov-Smirnov test	Sig.	P-Value	Interpretasi
Unstandarized Residual	0,514	0,955	P > 0,05	Normal

Sumber: Data Primer diolah (2015)

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil uji *kolmogrov-smirnov test* pada penelitian ini menunjukkan probabilitas 0,955 > 0,05. Dengan demikian data dapat disimpulkan berdistribusi normal.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan yang telah dilakukan melalui analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan seperti tampak pada Lampiran D sebagai berikut:

Tabel 1.10 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	Label	Koefisien Regresi
a	Konstanta	-1,973
X ₁	Fokus Terhadap Pelanggan	0,285
X ₂	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	0,250
X ₃	Pendidikan dan Pelatihan	0,344
X ₄	Keterlibatan dan	0,319

Pemberdayaan Karyawan

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -1,973 + 0,285X_1 + 0,250X_2 + 0,344X_3 + 0,319X_4 + e_i$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta = -1,973. Nilai konstanta menunjukkan nilai negatif sebesar -1,973. Hal ini berarti bahwa, apabila nilai dari variabel X₁, X₂, X₃, X₄, dan e_i nilainya konstan (nol), maka nilai variabel Y (kualitas peroduk) sebesar -1,973.
2. Nilai koefisien b₁ = 0,258, berarti bahwa variabel X₁ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap.
3. Nilai koefisien b₂ = 0,250, berarti bahwa variabel X₂ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap.
4. Nilai koefisien b₃ = 0,344, berarti variabel X₃ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap .
- Nilai koefisien b₄ = 0,319, berarti bahwa variabel X₄ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X1	0,982	1,018	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,945	1,058	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,976	1,025	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	0,944	1,060	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel independen tidak lebih dari 5, sedangkan nilai *tolerance* berada pada nilai yang

mendekati satu sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada masing-masing variabel independen.

2. Uji Heterosdastisitas

Uji heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (*Scatterplot*). Hasil pengujian heteroskedestisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan dengan uji Durbin Watson dari perhitungan SPSS. Berikut hasil analisis uji autokorelasi.

Tabel 1.12 Hasil Analisis Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Change Statistics					
Rsquare	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
,891	67,210	4	33	,000	1,561

Sumber : Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan di atas diketahui bahwa nilai Durbin Watson (DW) adalah 1,561 yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t

Tabel 1.13 Hasil Analisis Uji t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Ket.
Fokus terhadap pelanggan (X1)	9,314	2,035	0,000	Ho ditolak dan H _a diterima
Perbaikan sistem ssecara berkesinambungan (X2)	7,926	2,035	0,000	Ho ditolak dan H _a diterima
Pendidikan dan pelatihan (X3)	11,216	2,035	0,000	Ho ditolak dan H _a diterima
Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4)	9,241	2,035	0,000	Ho ditolak dan H _a diterima

Sumber : Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan hasil analisis uji t pada tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel fokus terhadap pelanggan
 Pada variabel Fokus Terhadap Pelanggan (X₁) nilai t_{hitung} = 9,314 ≥ t_{tabel} = 2,035. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} ≥ t_{tabel} yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah variabel Fokus Terhadap Pelanggan (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).
- b. Variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan.
 Pada variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X₂) nilai t_{hitung} = 7,926 ≥ t_{tabel} = 2,035. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} ≥ t_{tabel} yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X₂) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).
- c. Variabel pendidikan dan pelatihan.
 Pada variabel Pendidikan Dan Pelatihan (X₃) nilai t_{hitung} = 11,216 ≥ t_{tabel} = 2,035. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} ≥ t_{tabel} yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah variabel Pendidikan Dan Pelatihan (X₃) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).
- d. Variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan
 Pada variabel Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan (X₄) nilai t_{hitung} = 9,241 ≥ t_{tabel} = 2,035. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} ≥ t_{tabel} yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah variabel Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan (X₄) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa semua variabel bebas yaitu *Total Quality Management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas produk.

2. Uji F

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS 22.0 *for windows*, diketahui nilai F_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 1.14 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F

Variabel	F hitung	F tabel	a	Sig.	Keputusan Terhadap H _a
X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ terhadap Y	67,210	2,659	0,05	,000	Diterima

Sumber: Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa besarnya $F_{hitung} = 67,210 > F_{tabel} = 2,659$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa secara simultan (serempak) variabel *total quality management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas produk. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu '*Total Quality Management* berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA'.

Koefisien Determinasi

1. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Hasil SPSS 22.0 for windows diperoleh nilai koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,891.

$$R_{square} \times 100\% = 0,891 \times 100\% = 89,1\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh variabel bebas yaitu *total quality management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) terhadap variabel terikat yaitu kualitas produk sebesar 89,1%, sedangkan sisanya yaitu 10,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya.

2. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS, disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial

No	Variabel	Nilai Determinasi
1	X1	0,501
2	X2	0,136
3	X3	0,597
4	X4	0,390

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berikut hasil analisa yang diperoleh dari tabel diatas.

a. Kontribusi dari variabel Fokus Terhadap Peanggan yaitu persentase pengaruh dari X_1 terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,541 \times 0,501 \times 100\% = 27,1041\%$$

b. Kontribusi dari variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan yaitu persentase pengaruh dari X_2 terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,114 \times 0,136 \times 100\% = 1,5504\%$$

c. Kontribusi dari variabel Pendidikan dan Pelatihan yaitu persentase pengaruh X_3 terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,654 \times 0,597 \times 100\% = 39,0438\%$$

d. Kontribusi variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan yaitu persentase pengaruh dari X_4 terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,548 \times 0,390 \times 100\% = 21,372\%$$

Total pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas yaitu sebesar: $(27,1041 + 1,5504 + 39,0438 + 21,372)\% = 89,0703\%$ atau 89,1% sama dengan R square atau pengaruh secara simultan, dan sisanya sebesar 10,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kesimpulan

1. Fokus terhadap pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA
2. Perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA
3. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA
4. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA
5. *Total Quality Management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak CV DUA SINGA atas kesediaannya dijadikan objek penelitian, serta seluruh karyawan yang bersedia menjadi responden sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- [1] Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta. SKRIPSI Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI Krisna Thera Kesuma.
- [2] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [3] Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [4] Heizer, Jay dan Render Barry. 2004. *Manajemen Operasi*. Jakarta : Salemba Empat. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Univ. Hasanudin Musran Munizun
- [5] Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid 1, Jakarta, PT. Prehalindo. Skripsi

Manajemen Fakultas Ekonomi Univ.
Muhammadiyah Asih Purwanto.

- [6] Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2003. *Operations Management Strategy and Analysis*, Fifth Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc. SKRIPSI Fakultas Ekonomi UNDIP Evrina Wardhani.
- [7] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Woro Sita Laksmi Probowati .2005. *Pengaruh Teknik Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Serta Perilaku Manajer Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Skala Besar di Semarang)*. *Skripsi Universitas Katolik Soegijapranata*

