

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PENERAPAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR, *FOOD AND BEVERAGE*, DAN RITEL
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Cindy Ardianita

NPM: 21 03 26226

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PENERAPAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR, *FOOD AND BEVERAGE*, DAN RITEL
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Cindy Ardianita

NPM: 21 03 26226

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Yogyakarta, 14 Mei 2025


Dr. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Skripsi

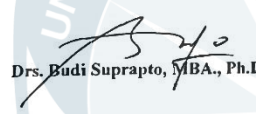
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR, *FOOD AND BEVERAGE*, DAN RITEL DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Cindy Ardianita
NPM: 21 03 26226

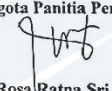
telah dipertahankan di depan panitia penguji
pada tanggal 5 Juni 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

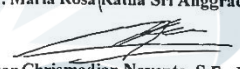
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji


Dra. Maria Rosa Ratna Sri Anggraeni Widjojo, MBA.


Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 3 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Alma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu Noviantra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

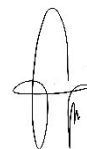
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PENERAPAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR, *FOOD AND BEVERAGE*, DAN RITEL
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, pernyataan, ide, kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan kaki dan daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Mei 2025

Yang menyatakan



Cindy Ardianita

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Karyawan terhadap Penerapan *Total Quality Management* pada Perusahaan Manufaktur, *Food and Beverage*, dan Ritel di Daerah Istimewa Yogyakarta” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini ditulis tidak lain untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis mendapatkan banyak pengajaran, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah mendampingi dan membantu dalam proses penelitian ini, yaitu:

1. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, masukan, dan pengetahuan dari awal hingga akhir kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

2. Bapak Muryadi dan Ibu Winarti selaku orang tua penulis yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan fasilitas yang memadai sehingga penulis dapat menempuh ilmu di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dari awal hingga skripsi ini selesai dengan lancar.

3. Dhian Rahmadhani selaku kakak kandung penulis, Malvin Rheza Paleva, dan Tiara Agis Ramdhani selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dorongan

untuk berani memulai dan menyelesaikan skripsi ini serta memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menikmati setiap proses penulisan skripsi dengan bahagia.

4. Seluruh dosen mata kuliah penulis dari semester satu hingga semester tujuh yang turut andil dalam memberikan pengajaran maupun ilmu bermanfaat dan mendampingi tumbuh kembang penulis selama menuntut ilmu di bangku perkuliahan.

Penulis menyadari adanya kekurangan atau ketidaksempurnaan pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala kritik maupun saran yang bersifat membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 16 Mei 2025



Cindy Ardianita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.2 Dimensi <i>Total Quality Manegement (TQM)</i>	9
2.3 Penelitian Terdahulu	12
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5 Definisi Operasional.....	26
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1 Uji Kecukupan Data.....	30

3.6.2	Uji Validitas Konstruk	31
3.6.3	Uji Reliabilitas	32
3.7	Metode Analisis Data	32
3.7.1	Statistik Deskriptif	32
3.7.2	Analisis Klaster	32
3.7.3	Analisis <i>Crosstabs</i>	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Karakteristik Responden	35
4.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	36
4.2.1	Uji Kecukupan Data	36
4.2.2	Uji Validitas Konstruk	37
4.2.3	Uji Reliabilitas	39
4.3	Hasil Analisis Data	40
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	40
4.3.2	Analisis Klaster	42
4.3.3	Analisis <i>Crosstabs</i>	45
4.4	Pembahasan	50
4.4.1	Perbedaan Tingkat Penerapan Dimensi TQM berdasarkan Persepsi Karyawan antar Perusahaan Manufaktur, FnB, dan Ritel	50
4.4.2	Pengelompokan Responden berdasarkan Persepsi terhadap Penerapan Dimensi TQM.	52
4.4.3	Variasi Karakteristik Demografis Responden antar Klaster Persepsi terhadap Penerapan TQM.	54
BAB V PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Implikasi Manajerial	59
5.3	Kelemahan Penelitian	61
5.4	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		66

DAFTAR GAMBAR

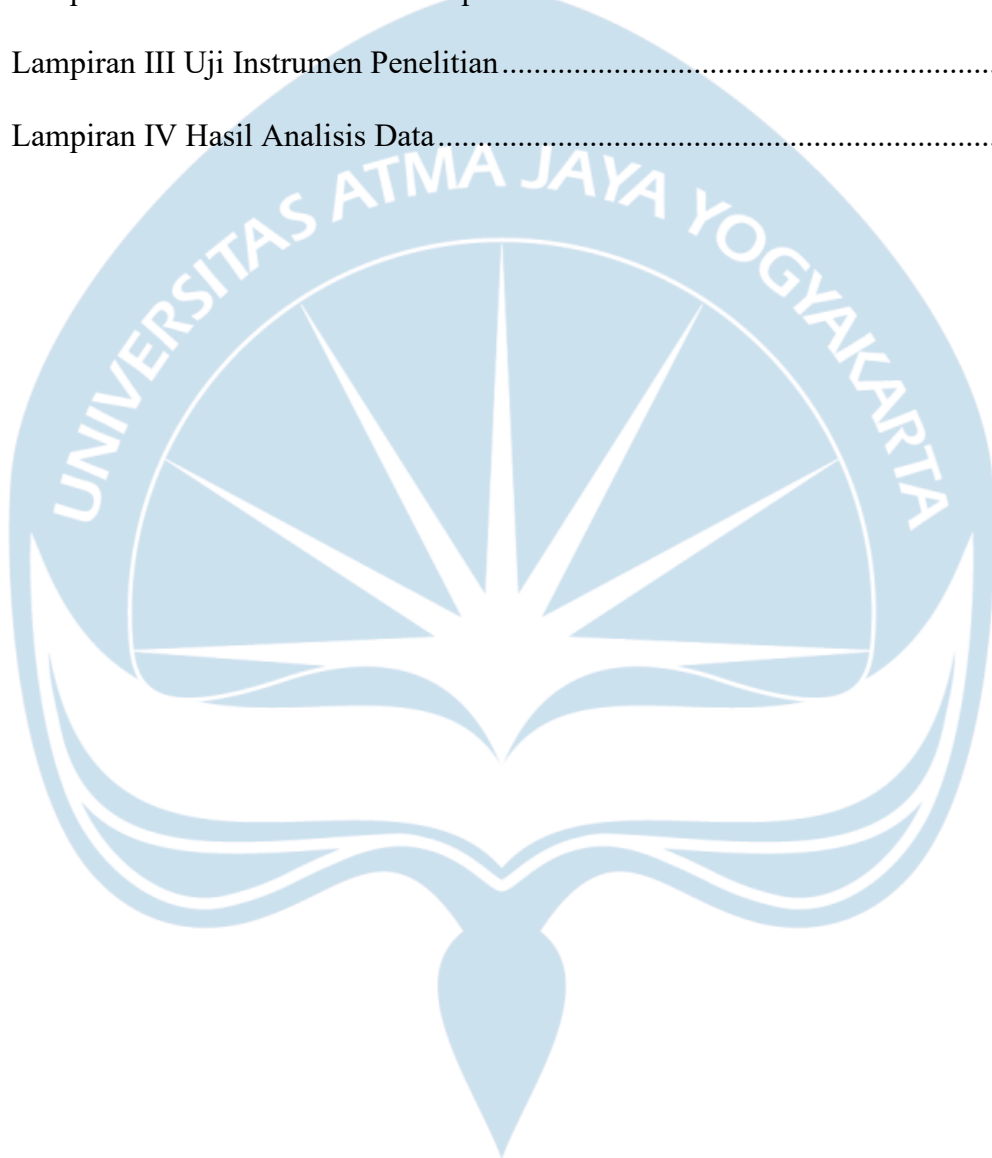
Gambar 3.1 Kantor dan Pabrik PT. Sport Glove Indonesia.....	20
Gambar 3.2 Toko Waroeng Spesial Sambal “SS”	21
Gambar 3.3 Toko Intimart Yogyakarta.....	22
Gambar 4.1 Diagram Batang Karakteristik Demografis Klaster Persepsi TQM di Perusahaan Manufaktur.....	46
Gambar 4.2 Diagram Batang Karakteristik Demografis Klaster Persepsi TQM di Perusahaan FnB.....	48
Gambar 4.3 Diagram Batang Karakteristik Demografis Klaster Persepsi TQM di Perusahaan Ritel.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Skala Likert	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	35
Tabel 4.2 Hasil KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	37
Tabel 4.3 <i>Principal Component Analysis</i> (PCA)	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif	41
Tabel 4.6 <i>Final Cluster Centers</i> Perusahaan Manufaktur	42
Tabel 4.7 <i>Final Cluster Centers</i> Perusahaan FnB	43
Tabel 4.8 <i>Final Cluster Centers</i> Perusahaan Ritel	44
Tabel 4.9 Karakteristik Demografis Klaster Persepsi TQM Perusahaan Manufaktur	45
Tabel 4.10 Karakteristik Demografis Klaster Persepsi TQM Perusahaan FnB	46
Tabel 4.11 Karakteristik Demografis Klaster Persepsi TQM Perusahaan Ritel ...	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	66
Lampiran II Data dan Jawaban Responden.....	71
Lampiran III Uji Instrumen Penelitian.....	106
Lampiran IV Hasil Analisis Data.....	109



**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PENERAPAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR, *FOOD AND BEVERAGE*, DAN RITEL
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Cindy Ardianita

NPM: 21 03 26226

Pembimbing:

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma
Jaya Yogyakarta, Jalan Babarsari No. 43 – 44, Yogyakarta

Abstrak

Persaingan bisnis yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas internal agar dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya. Salah satu usaha yang dilakukan yaitu melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM), yang terdiri dari enam dimensi utama menurut *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) yaitu, *leadership*, *strategic planning*, *customer focus*, *process management*, *human resource management*, dan *information and analysis*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi karyawan terhadap penerapan TQM pada tiga jenis perusahaan di Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu perusahaan manufaktur, FnB, dan ritel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 311 responden dari tiga perusahaan yang berbeda. Analisis data menggunakan *software* IBM SPSS Statistic 25 dan melalui uji validitas konstruk, reliabilitas, analisis kluster menggunakan metode *Ward* dengan *Squared Euclidean Distance* dan *K-Means Cluster Analysis*. Analisis *crosstabs* juga digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik demografis pada masing-masing kluster. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *customer focus* memiliki tingkat persepsi tertinggi pada ketiga industri, sementara dimensi *human resource management* pada perusahaan manufaktur dan *process management* pada perusahaan FnB dan ritel cenderung memiliki tingkat persepsi terendah. Dua kluster persepsi berhasil terbentuk, yang masing-masing menunjukkan perbedaan dalam persepsi penerapan TQM. Perbedaan ini juga berkaitan dengan variasi karakteristik demografis seperti usia, jabatan, dan lama bekerja di tiap kluster.

Kata kunci: *Total Quality Management*, dimensi TQM, persepsi karyawan, perusahaan manufaktur, FnB, dan ritel.