

**HUBUNGAN NILAI-NILAI *TOTAL QUALITY*  
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN  
PADA INDUSTRI KECIL MENENGAH OLAHAN  
MAKANAN DI KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**



Oleh

**MARTIAS**  
**1110932022**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2017**

**HUBUNGAN NILAI-NILAI *TOTAL QUALITY*  
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN  
PADA INDUSTRI KECIL MENENGAH OLAHAN  
MAKANAN DI KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2017**

## ABSTRAK

*Industri Kecil Menengah (IKM) merupakan jenis usaha yang paling pesat perkembangannya di Kota Padang. IKM memiliki kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi, penyediaan lapangan pekerjaan dan penyerapan sumber daya alam di Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan TQM terhadap Kinerja Perusahaan pada Industri Kecil Menengah di Kota Padang. Ulasan dari beberapa penelitian sebelumnya memberikan hasil bahwa TQM memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja perusahaan. Pada penelitian ini peneliti ingin melihat pengaruh TQM melalui delapan variabel yaitu manajemen pelanggan (MPE), continuous improvement (CI), pembelajaran (P), kepemimpinan manajemen puncak (KMP), manajemen informasi kualitas (MIK), manajemen proses (MPR), manajemen orang (MO) dan manajemen pemasok (MPY). Penelitian dilakukan terhadap 76 sampel IKM makanan di Kota Padang dari jumlah 633 IKM Makanan diseluruh Kota Padang. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan pada implementasi TQM terhadap variabel-variabel Kinerja Perusahaan. Hubungan antara variabel TQM terhadap variabel Kinerja Keuangan memiliki nilai sebesar 63,5%. Hubungan antara variabel TQM terhadap variabel Kinerja Operasional memiliki nilai sebesar 62,3%. Variabel TQM yang paling berpengaruh adalah variabel Manajemen Pelanggan (MPE) dengan nilai sebesar 19%, sedangkan variabel yang memberikan pengaruh terkecil adalah variabel Manajemen Informasi Kualitas (MIK) dengan nilai 10%. Pengujian hipotesis pada penelitian ini memiliki hasil penerimaan terhadap  $H_1$  pada hubungan antara variabel TQM terhadap variabel Kinerja Keuangan dan hubungan antara variabel TQM terhadap variabel Kinerja Operasional. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi total quality management dapat meningkatkan kinerja perusahaan.*

**Kata kunci:** *Total Quality Management, kinerja perusahaan, IKM, PLS*



## ABSTRACT

Small and Medium Industries (IKM) is a type of the fastest growing businesses in Padang. IKMs have a major contribution to economic growth, job creation and absorption of natural resources in West Sumatera. This study aims to look at the relationship between TQM to the Company's Performance in Small and Medium Industries in Padang. The reviews from previous studies provide results that TQM has a positive influence on the company's performance. In this study, researchers looked at the effect of TQM through eight variables: customer management (MPE), continuous improvement (CI), learning (P), leadership of top management (KMP), quality information management (MIK), process management (MPR), people management (MO) and supplier management (MPY). Research carried out on 76 samples of food IKM in Padang. Data processing is done by using analysis Partial Least Squares (PLS). The results showed a significant positive effect (+) in the implementation of TQM to the variables of Firm Performance. The relationship between TQM variable to variable of Financial Performance has a value of 63.5%. The relationship between TQM variable to variable Operating Performance has a value of 62.3%. The most influential TQM variable is the variable Customer Management (MPE) with a value of 19%, while the variables that gave the smallest influence is variable Quality Information Management (MIK) with a value of 10%. The testing of the hypothesis in this study have the result of acceptance of  $H_1$  on the relationship between TQM variables to financial performance variables and the relationship between TQM variables to Operational Performance variables. This shows that the implementation of total quality management can improve corporate performance.

Keywords: Total Quality Management, the company's performance, IKM, PLS

