

ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA CV SURABAYA CELL KEDIRI

Mamta Iqlima¹, Agus Athori², Rike Selviasari³

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri

[1mamtaiqlima@gmail.com](mailto:mamtaiqlima@gmail.com), [2agusathori@uniska-kediri.ac.id](mailto:agusathori@uniska-kediri.ac.id), [3rikeselviasari@uniska-kediri.ac.id](mailto:rikeselviasari@uniska-kediri.ac.id)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajerial pada CV Surabaya Cell Kediri. Populasi dalam penelitian ini mencakup pelanggan dan karyawan CV Surabaya Cell Kediri, dengan batasan data yang digunakan hanya pada tahun 2021. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, yang diolah menggunakan software SPSS 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel bebas, yaitu *TQM* dan kepuasan pelanggan, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Nilai signifikansi pengaruh *TQM* adalah 0,031, sedangkan kepuasan pelanggan adalah 0,036. Secara simultan, *TQM* dan kepuasan pelanggan berkontribusi sebesar 95,7% terhadap kinerja manajerial CV Surabaya Cell Kediri.

Berdasarkan temuan ini, perusahaan diharapkan untuk terus meningkatkan penerapan *TQM* kepada karyawan serta menjaga kepuasan pelanggan, karena keduanya memiliki dampak signifikan terhadap kinerja manajerial. Langkah ini diperlukan sebagai upaya untuk menjaga keberlanjutan dan daya saing perusahaan di masa depan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) and customer satisfaction on managerial performance at CV Surabaya Cell Kediri. The population in this study includes customers and employees of CV Surabaya Cell Kediri, with the data limited to the year 2021. The analytical method used is multiple regression, processed using SPSS 26.0 software.

The results show that both independent variables, TQM and customer satisfaction, have a positive and significant partial influence on managerial performance. The significance value for TQM is 0.031, while for customer satisfaction, it is 0.036. Simultaneously, TQM and customer satisfaction contribute 95.7% to the managerial performance of CV Surabaya Cell Kediri.

Based on these findings, the company is expected to continuously enhance the implementation of TQM among employees and maintain customer satisfaction, as both significantly impact managerial performance. These efforts are necessary to ensure the company's sustainability and competitiveness in the future.

Keywords: Total Quality Management, Customer Satisfaction, Managerial Performance

Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No 77

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musyтари.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musyтари



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Industri manufaktur memiliki peran besar dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, yang juga mendorong perkembangan sektor jasa dan perdagangan. Persaingan dalam industri yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja agar tetap bertahan. Salah satu upaya penting adalah melalui penerapan *Total Quality Management (TQM)* untuk meningkatkan mutu produk atau jasa dan memberikan kepuasan pelanggan. *TQM* menjadi strategi kunci dalam meningkatkan daya saing dan keberhasilan perusahaan di pasar global.

Selain itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan perusahaan, karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi, dan menciptakan loyalitas. Dalam konteks ini, perusahaan juga perlu memperhatikan sistem pengukuran kinerja dan penghargaan bagi karyawan untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Bisnis penjualan handphone, termasuk di CV Surabaya Cell Kediri, merupakan salah satu sektor yang menopang pertumbuhan industri ritel. Namun, persaingan yang semakin tajam, terutama akibat perubahan pola konsumsi masyarakat dan preferensi terhadap toko online, menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kerja sama tim. Berdasarkan data penjualan CV Surabaya Cell Kediri tahun 2021, terjadi penurunan signifikan, yang menjadi tantangan bagi perusahaan dalam mempertahankan daya saingnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajerial di CV Surabaya Cell Kediri.

HIPOTESIS

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. *TQM*, yang mencakup indikator seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen manajemen, kerja sama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta pemberdayaan karyawan, dinilai mampu meningkatkan kinerja manajerial secara efektif.

Penelitian sebelumnya (Febrianti et al., 2021) membuktikan bahwa penerapan *TQM* mendukung peningkatan produktivitas perusahaan melalui produk berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Hal ini berdampak pada keberlanjutan pembelian dan produktivitas perusahaan, yang mencerminkan kinerja manajerial yang optimal. Dengan demikian, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H1 : *Total Quality Management (TQM)* mempengaruhi Kinerja Manajerial secara parsial

H2 : Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Kinerja Manajerial secara parsial.

H3 : *Total Quality Management (TQM)* dan Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Kinerja Manajerial secara parsial

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan di CV Surabaya Cell Kediri. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini jumlah pelanggan yang membeli *handphone* di CV Surabaya Cell menggunakan teknik *convenience sampling*.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data:

1. Kuesioner: Digunakan untuk mengumpulkan data tentang *Total Quality Management (TQM)*, kepuasan pelanggan, dan kinerja manajerial. Kuesioner disebarkan kepada karyawan, pelanggan, dan manajer menggunakan skala Likert.
2. Wawancara: Dilakukan dengan pemilik perusahaan untuk mendapatkan informasi tentang sejarah perusahaan dan struktur organisasi.

Data diperoleh melalui Google Forms dan wawancara langsung.

Teknik Analisis

1. Uji Instrumen:

- a. **Uji Validitas:** Mengukur validitas kuesioner menggunakan korelasi Bivariate Pearson (nilai $p < 0,05$).
 - b. **Uji Reliabilitas:** Mengukur konsistensi instrumen dengan nilai $\alpha > 0,60$ menunjukkan reliabilitas yang baik.
2. **Uji Asumsi Klasik:**
 - a. **Normalitas:** Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov ($p \geq 0,05$) untuk memastikan data terdistribusi normal.
 - b. **Heteroskedastisitas:** Menggunakan uji Pak untuk mendeteksi ketidaksamaan varian residual.
 - c. **Multikolinearitas:** Menggunakan VIF, data tidak bermasalah jika $VIF < 10$.
 - d. **Autokorelasi:** Menggunakan uji run test untuk memastikan independensi residual ($p \geq 0,05$).
 3. **Analisis Regresi Berganda:** Digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas (TQM dan Kepuasan Pelanggan) dengan variabel terikat (Kinerja Manajerial).
 4. **Uji Hipotesis:**
 - a. **Uji t:** Menguji pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat ($p < 0,05$).
 - b. **Uji F:** Menguji pengaruh simultan dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat ($p < 0,05$).
 - c. **Koefisien Determinasi (R^2):** Mengukur kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. **Uji Instrumen**
 - a. **Uji Validitas**

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Total Quality Management (X1)

Item	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1.1	.759	.011	Valid
X1.2	.655	.040	Valid
X1.3	.707	.022	Valid
X1.4	.641	.046	Valid
X1.5	.782	.008	Valid
X1.6	.740	.014	Valid
X1.7	.811	.004	Valid
X1.8	.759	.011	Valid
X1.9	.777	.008	Valid
X1.10	.680	.030	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Melalui tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua item pada variabel TQM (X1) memiliki nilai sig. (2-tailed) kurang dari 0,05 dan semua item pernyataan mempunyai nilai *pearson correlation* positif. Artinya bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid untuk pengujian selanjutnya.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)

Item	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
X1.1	.689	.000	Valid
X1.2	.627	.000	Valid
X1.3	.624	.000	Valid
X1.4	.675	.000	Valid
X1.5	.595	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Melalui tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua item pada variabel kepuasan pelanggan (X2) memiliki nilai sig. (2-tailed) kurang dari 0,05 dan semua item pernyataan mempunyai nilai *pearson correlation* positif. Artinya bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid untuk pengujian selanjutnya.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y)

Item	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
X1.1	.924	.025	Valid
X1.2	.902	.036	Valid
X1.3	.953	.012	Valid
X1.4	.931	.021	Valid
X1.5	.953	.012	Valid
X1.6	.931	.021	Valid
X1.7	.931	.021	Valid
X1.8	.975	.005	Valid

Sumber: Data diolah. 2022

Melalui tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua item pada variabel kinerja manajerial (Y) memiliki nilai sig. (2-tailed) kurang dari 0,05 dan semua item pernyataan mempunyai nilai *pearson correlation* positif. Artinya bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid untuk pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	.771	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	.730	Reliabel

Kinerja Manajerial	.800	Reliabel
--------------------	------	----------

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Total Quality Management* (X1), Kepuasan Pelanggan (X2), dan Kinerja Manajerial (Y) seluruhnya memiliki nilai lebih dari 0,60 sehingga indikator atau kuesioner dari ketiga variabel tersebut reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Syarat	Keterangan
.200	> 0,05	Distribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Dengan demikian, apabila nilai *Asymp.Sig* lebih besar dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data variabel berdistribusi normal dan memenuhi uji normalitas, sehingga pengujian regresi dapat dilanjutkan.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sig F	Syarat	Keterangan
.170	> 0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh nilai sig F sebesar 0,170. Dengan demikian, apabila nilai sig F lebih besar dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian persyaratan analisis regresi terpenuhi.

c. Uji Multikolinearitas

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance Value</i>	Nilai VIF	Keterangan
TQM (X1)	.913	1.095	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kepuasan Pelanggan (X2)	.913	1.095	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dan VIF yang ditemukan pada semua variabel independen diperoleh nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak terjadi multikolinearitas dan bebas dari gejala multikolinearitas.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 7
Hasil Uji Autokorelasi

Nilai <i>Run Test</i>	Syarat	Keterangan
.326	>0,05	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil di atas, diketahui nilai *run test* sebesar 0,326 yang mana nilainya lebih besar dari 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam model regresi penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi sehingga regresi linear dapat dilanjutkan.

3. Analisa Regresi Berganda

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi Berganda

Keterangan	Koefisien regresi	Sig
Konstanta	24.469	.056
X1	.768	.031
X2	-1.164	.036

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil analisis regresi linear berganda pada tabel di atas diperoleh nilai beta pada konstanta sebesar 24,469, nilai beta pada variabel X1 diperoleh sebesar 0,768 dan nilai beta pada variabel X2 sebesar 1,164. Sehingga terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$\text{Kinerja Manajerial} = 24,469 + 0,768 X_1 + (-1,164)X_2$$

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 9
Hasil Uji t

Variabel	Sig.	Syarat	Keterangan
TQM	.031	< 0,05	H1
Kepuasan Pelanggan	.036		H2

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan perhitungan dari uji parsial yang telah dilakukan seperti tabel di atas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

(1) Pengaruh *Total Quality Management* (X1) terhadap Kinerja Manajerial

Diperoleh nilai sig sebesar 0,031 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H1. Artinya secara parsial variabel *Total Quality Management* terhadap variabel kinerja manajerial.

(2) Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Kinerja Manajerial

Hasil menunjukkan nilai sig sebesar 0,036 yang mana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H2. Artinya secara parsial variabel kepuasan pelanggan terhadap variabel kinerja manajerial.

b. Uji F

Tabel 10
Hasil Uji F

Nilai Sig.F	Syarat	Keterangan
.043	< 0,05	H3

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, menghasilkan nilai sig.F sebesar 0,043 yang mana nilai tersebut kurang dari 0,05. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa H3 yang berarti bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara TQM dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajerial CV Surabaya Cell Kediri.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 11
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.978	.957	.913

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Adjusted R Square* sebesar 0,957. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel TQM dan kepuasan pelanggan mempengaruhi variabel kinerja manajerial sebesar 95,7% dan sisanya 4,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hubungan kedua variabel bisa dikatakan cukup kuat karena nilai *Adjusted R Square* lebih dari 0,50 atau lebih dari setengah dari faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial.

KESIMPULAN DAN SARAN**KESIMPULAN**

- 1) Variabel *Total Quality Management* (X1) dari uji t (parsial) diperoleh nilai sig sebesar 0,031 < 0,05 yang berarti H₂ diterima. Jadi, variabel TQM secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada CV Surabaya Cell Kediri.
- 2) Variabel kepuasan pelanggan (X2) dari uji t (parsial) diperoleh nilai sig sebesar 0,036 yang mana lebih kecil dari 0,05 yang berarti H₂ diterima. Jadi, variabel kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada CV Surabaya Cell Kediri.
- 3) Variabel TQM (X1) dan variabel kepuasan pelanggan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja manajerial (Y) pada CV Surabaya Cell Kediri. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji F (simultan) memiliki nilai sig 0,043 yang mana nilai tersebut kurang dari 0,05 yang artinya H₃ diterima. Jadi, secara bersama-sama ketiga variabel berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada CV Surabaya Cell Kediri.

SARAN

Perusahaan harus meningkatkan kesadaran tentang pentingnya *Total Quality Management* (TQM) kepada karyawan guna memenuhi kepuasan pelanggan yang berdampak pada kinerja manajerial, melalui pelatihan, promosi, dan pemanfaatan media sosial. Kedua, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel akuntansi manajemen dan memperluas sampel serta jenis perusahaan agar dapat memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (1st ed.). Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Arifin, N. (2020). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Di Pt. Sukorejo Indah Textile (Sukorintex) Batang*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/23097>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (H. Upu (ed.)). Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Darmawan, W. (2017). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Sistem Pengukuran Kinerja Pada Fajar Group. *Economix*, 5(1), 64–75.
- Dewi, I. G. A. T. B., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2020). Pengaruh Implementasi Total Quality Management pada Kinerja Manajerial Perusahaan Otobus Pariwisata di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 20(10), 2487–2499.
- Febrianti, S. A., Suastina, I. G. P. B., Ulum, M. B., & Putrianti, E. (2020). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Pada Supermarket Di Mataram). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(2),

235–240. <https://doi.org/10.47492/jih.v9i2.341>

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: UNDIP.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Hp, S. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM)* (1st ed.). Yogyakarta: UNY Press.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Surabaya: Unitomo Press.
- Isyanto, P. (2019). Pengaruh Komitmen dan Implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial di Kawasan Industri Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 5(1), 32–49.
- Lowing, S., Tinangon, J., dan Walandouw, S. (2014). Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 2(No. 2), Hal. 1055 – 1066. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/4486>.
- Mononimbar, C. N. (2013). Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada PT Taspen Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1041–1048.
- Nadhiroh, U., Yani, A., Marhaendra, Widuri, T., Akbar, T., & Mahyudi, B. (2022). *Modul Praktikum Olah Data Statistik* (I. Suaidah (ed.)). Kediri: Universitas Islam Kediri.
- Rabiananti, S. (2022). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan dan Profit Center Sebagai Variabel Moderasi Pada PT PLN (Persero) di Kabupaten Karimun*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rakidi, A. (2022). *Analisis kinerja manajerial dengan menggunakan pendekatan balance scorecard di pasar higienis pada bidang pasar dinas perdagangan dan perindustrian kota pekanbaru*.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Triamelia, E. N. (2015). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Perusahaan Sepatu CV. Dheraya)*. Universitas Islam Bandung.