P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538
DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Pada Kinerja Operasional Kopi Kenangan, Setiabudi, Jakarta Selatan

The Influence of Total Quality Management (TQM) on the Operational Performance of Kopi Kenangan, Setiabudi, South Jakarta

[1]Meira Arifah Syarida, [2]Endri Sentosa, [3]Nana Trisnawati, [4]Mahmud
[1234]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Persada Indonesia Y.A.I

E-mail: [1]meira.arifah.syarida@upi-yai.ac.id, [2]endri.sentosa@upi-yai.ac.id,
[3]nana.trisnawati@upi-yai.ac.id, [4]mahmud@upi-yai.ac.id

ABSTRAK

Transformasi *digital* dan pergeseran ke arah *experience economy* telah meningkatkan standar persaingan di industri kopi Indonesia, khususnya bagi gerai kopi berjaringan seperti Kopi Kenangan yang menghadapi tantangan konsistensi kualitas operasional akibat ekspansi masif dan kompleksitas manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh elemen *Total Quality Management* (TQM) yang difokuskan pada tiga pilar utama, yaitu Obsesi terhadap Kualitas, Perbaikan Proses Berkelanjutan, dan Komitmen Jangka Panjang, pada Kinerja Operasional melalui studi pada 23 gerai Kopi Kenangan di wilayah Setiabudi, Jakarta Selatan, dengan melibatkan 92 responden menggunakan metode kuantitatif berbasis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel TQM tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional dengan kontribusi kolektif sebesar 51,2% (*R-Square Adjusted* 0,512), di mana Komitmen Jangka Panjang ditemukan sebagai kontributor paling dominan, serta model penelitian diklasifikasikan sebagai *Large/Good Fit* dengan skor *Goodness of Fit* 0,568. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan prinsip TQM secara terintegrasi, terutama melalui partisipasi aktif manajemen puncak dan penyediaan wadah inovasi bagi karyawan, sangat krusial dalam meningkatkan efisiensi operasional, sehingga perusahaan disarankan untuk memperkuat budaya mutu dan visi strategis jangka panjang guna mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar kedai kopi yang semakin jenuh.

Kata kunci : ***Total Quality Management, Kinerja Operasional, Kopi Kenangan, Obsesi terhadap Kualitas, Perbaikan Proses Berkelanjutan, Komitmen Jangka Panjang.***

ABSTRACT

Digital transformation and the shift toward the experience economy have elevated competition standards in Indonesia's coffee industry, particularly for chain coffee shops like Kopi Kenangan, which face challenges in maintaining operational quality consistency due to massive expansion and managerial complexity. This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) elements—focusing on three main pillars: Obsession with Quality, Continual Process Improvement, and Long-Term Commitment—on Operational Performance through a study of 23 Kopi Kenangan outlets in the Setiabudi area, South Jakarta, involving 92 respondents using a quantitative method based on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that all three TQM variables have a positive and significant impact on Operational Performance, with a collective contribution of 51,2% (R-Square Adjusted 0,512), where Long-Term Commitment emerged as the most dominant contributor, and the model was classified as a Large/Good Fit with a Goodness of Fit score of 0.568. These findings confirm that the integrated application of TQM principles, especially through active top management participation and providing innovation platforms for employees, is crucial for enhancing operational efficiency; thus, the company is advised to strengthen its quality culture and long-term strategic vision to maintain a competitive advantage in an increasingly saturated coffee shop market.

Keyword : ***Total Quality Management, Operational Performance, Kopi Kenangan, Obsession with Quality, Continual Process Improvement, Long-Term Commitment.***

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

PENDAHULUAN

Perkembangan konsep "*phygital*" pada awal dekade ketiga abad ke-21 mengaburkan batas antara ruang fisik dan ruang siber. Konsep ekonomi pengalaman menjelaskan bahwa konsumen kini membeli suasana, kenangan, identitas, dan peluang interaksi, alih-alih sekadar produk yang bersifat fungsional (Pine & Gilmore, 1999). Menurut DataReportal (2024), penetrasi internet yang masif—yang diproyeksikan mencapai sekitar 5,52 miliar pengguna global pada Oktober 2024—sedang memperluas pola konsumsi dan mengurangi toleransi terhadap ketidakefisienan layanan; ekspektasi terkait kecepatan, kualitas, dan konsistensi layanan pun terus meningkat (McKinsey & Company, 2025).

Pasar kopi global mencerminkan perubahan-perubahan ini; nilainya tercatat sebesar US$ 256,29 miliar pada tahun 2025 dan proyeksi menunjukkan pasar akan mencapai US$ 397,54 miliar pada 2035, setara dengan pertumbuhan tahunan majemuk 4,49% (Precedence Research, 2026). Pergeseran gaya hidup perkotaan telah mengubah kedai kopi menjadi tempat yang multifungsi—berfungsi sebagai lokasi untuk aktivitas sehari-hari, ruang kerja, dan pusat interaksi sosial—sejalan dengan evolusi kedai kopi menjadi "*third space*" yang produktif dan berorientasi pada komunitas (UNESCO, 2025).

Di Indonesia, budaya minum kopi telah berkembang menjadi ritual sosial yang berkaitan dengan identitas dan aspirasi gaya hidup, didorong oleh dominasi Generasi Z (sekitar 28%) dan Milenial (26%), kelompok demografis yang sangat memperhatikan kualitas layanan serta ulasan digital (Badan Pusat Statistik, 2021). Sebagai produsen utama, Indonesia juga mencatat peningkatan konsumsi domestik dan kapasitas produksi, yang diproyeksikan mencapai 807.578 ton pada tahun 2024 (Kementerian Pertanian RI, 2025).

Meningkatnya permintaan ini memicu persaingan yang semakin ketat: nilai pasar domestik dan jumlah gerai meningkat pesat, yang secara bersamaan meningkatkan risiko ketidakkonsistenan operasional—seperti variasi dalam penerapan prosedur operasi standar (SOP), kualitas layanan, pergantian staf, serta koordinasi antarwilayah (Fitri et al., 2025:204-220).

Kopi Kenangan merupakan studi kasus yang relevan, mengingat sejak tahun 2017 perusahaan ini telah menerapkan konsep "grab-and-go" serta platform digital, sehingga berhasil mencatatkan penjualan bersih yang signifikan dan memperluas jumlah gerainya hingga tahun 2025; selain itu, menurut survei GoodStats (2024) merek ini memiliki tingkat preferensi yang tinggi di kalangan Generasi Z—mencapai 40%—dibandingkan dengan para pesaingnya.

Gambar 1 Kedai Kopi Favorit



Sumber: GoodStats (2024)

Penjualan bersih Kopi Kenangan pada tahun 2025 mencapai US$ 184 juta, dan perusahaan mengoperasikan sekitar 1.324 gerai di enam negara (IDN Financials, 2026). Namun, skala operasional yang besar tersebut menghadirkan tantangan manajemen yang menuntut pengendalian mutu serta konsistensi layanan di berbagai konteks pasar yang beragam.

Total Quality Management (TQM) dalam hal ini menjadi pendekatan yang tepat; TQM adalah sistem manajemen berorientasi kualitas yang melibatkan seluruh anggota organisasi dan bertujuan meraih keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta peningkatan berkelanjutan Dari 12 elemen pokok TQM, penelitian ini memusatkan perhatian pada tiga elemen: obsesi terhadap kualitas, perbaikan proses berkelanjutan, dan komitmen jangka panjang. Heizer, Render, dan Munson (2017).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perbaikan proses dan fokus pada pelanggan dapat meningkatkan kinerja operasional (Runtunuwu et al., 2024), sementara komitmen jangka panjang dan kerja sama tim juga terbukti memberikan

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538
DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1

dampak positif terhadap kinerja (Haryadi et al., 2025).

LANDASAN TEORI

1. Manajemen Operasional

Manajemen operasi mencakup perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan perbaikan sistem yang mengubah input menjadi barang atau jasa yang bernilai bagi konsumen (Krajewski, Ritzman, dan Malhotra, 2013:22). Heizer, Render dan Munson (2017:4), menjelaskan bahwa manajemen operasi meliputi seluruh aktivitas penciptaan nilai dalam proses transformasi *input* menjadi produk. Sementara itu, Stevenson & Chuong (2012:4) menyebutnya sebagai pengelolaan sistem yang memproduksi barang dan jasa dengan cara yang efektif dan efisien.

Di sektor jaringan kedai kopi, manajemen operasi berperan dalam menjaga konsistensi cita rasa, kecepatan layanan, produktivitas, fleksibilitas, dan pengendalian biaya (Kartikawati et al. 2025:67).

2. Kinerja Operasional

Kinerja operasional merupakan konsep yang mencakup kemampuan organisasi untuk menghasilkan barang dan jasa secara efektif, efisien, konsisten, dan selaras dengan kebutuhan pelanggan. Ridwan & Apriliani (2021:136) mendefinisikan kinerja sebagai parameter yang digunakan oleh manajemen perusahaan berperan dalam merumuskan kebijakan organisasi. Kinerja perusahaan diukur berdasarkan sejumlah aspek, baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial.

Slack et al. (2010:39-40) menguraikan kinerja operasional lewat lima tujuan utama: kualitas, kecepatan, keandalan, fleksibilitas, dan biaya, yang menjadi tolok ukur untuk menilai daya saing dan kemampuan operasional dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Sri Puspita Sari (2024:19) mendefinisikan kinerja operasional sebagai hasil nyata yang dicapai oleh organisasi melalui pelaksanaan kegiatan operasional secara efektif dan efisien, termasuk kemampuan untuk mengoptimalkan sumber daya guna mencapai tujuan bisnis secara berkelanjutan.

Dalam pandangan Sitio (2022:40), kinerja adalah hasil kerja anggota organisasi saat mereka menjalankan tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk memenuhi tujuan perusahaan. Paramesti (2024:250) berpendapat bahwa aspek operasional, baik finansial maupun nonfinansial, menjadi standar penilaian untuk menilai keberhasilan perusahaan dalam meraih target.

Adapun dimensi Kinerja Operasional menurut Slack et al. (2010:39-40), yaitu:

a) Kualitas (*quality*)
b) Kecepatan (*speed*)
c) Keandalan (*dependability*)
d) Fleksibilitas (*flexibility*)
e) Biaya (*cost*)

3. Obsesi terhadap Kualitas (*Obsession with Quality*)

Dalam kerangka TQM, obsesi terhadap kualitas merupakan sifat penting. Goetsch & Davis (2014:6) menjelaskan bahwa salah satu ciri pokok TQM adalah obsesi pada kualitas, yang tampak dari fokus organisasi untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sementara itu, Tampubolon (2004, dalam E. A. PUTRI, 2019:30) menyatakan bahwa pencapaian kualitas berkontribusi pada penguatan posisi pasar dengan meningkatkan citra perusahaan dan memenuhi tanggung jawab terkait produk. Perusahaan yang menghasilkan produk berkualitas memperoleh reputasi yang lebih baik, sedangkan perusahaan yang belum menjadi pemimpin pasar harus terus-menerus meningkatkan kualitas agar tetap kompetitif.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Oakland (2014:16-17) mengemukakan bahwa reputasi organisasi dibangun di atas kualitas, keandalan, ketepatan waktu pengiriman, dan harga. Di antara keempat aspek tersebut, kualitas merupakan sumber keunggulan kompetitif yang paling penting, karena mencakup kemampuan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara menyeluruh. Nuur Rasyidah et al. (2022:2919) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan internal dan eksternal merupakan elemen krusial dalam mempertahankan orientasi kualitas organisasi. Pada akhirnya, konsumen—baik internal maupun eksternal—adalah pihak yang menentukan apakah suatu produk atau layanan telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan Zagloel & Nurcahyo (2023:112).

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

Adapun dimensi Obsesi terhadap Kualitas menurut Russell & Taylor (2011:56), yaitu:

a) Kualitas Produk Inti (*Core Product Quality*)
b) Kualitas Produk Tambahan (*Augmented/Extended Product Quality*)

4. Perbaikan Proses Berkelanjutan (*Continual Process Improvement*)

Perbaikan proses secara berkelanjutan merupakan prinsip dasar TQM yang menempatkan perbaikan sistem sebagai aktivitas yang terus-menerus. Goetsch & Davis (2014:7) menjelaskan bahwa kualitas produk dan layanan hanya dapat dipertahankan jika organisasi secara konsisten memperbaiki sistemnya. Hal ini disebabkan oleh adanya saling keterkaitan antara sumber daya manusia, proses kerja, dan lingkungan sistem dalam menghasilkan produk atau layanan.

Menurut Juran & Defeo (2010:139) perbaikan adalah upaya terstruktur untuk mendorong perubahan yang memberikan manfaat bagi organisasi. Melakukan perbaikan tidak semata-mata berarti memecahkan masalah; hal ini juga dapat berupa sebuah terobosan—yaitu pencapaian standar kinerja yang lebih unggul dibandingkan kondisi sebelumnya. Jadhav (2025:235) berpendapat bahwa konsep ini selaras dengan Kaizen, sebuah filosofi perbaikan bertahap yang berasal dari Jepang. Kaizen mendorong seluruh anggota organisasi untuk mencari peluang perbaikan, termasuk peningkatan-peningkatan kecil pada proses, produk, dan layanan Sanchez dan Blanco (2014, dalam Nindiani et al., 2025:13).

Zagloel & Nurcahyo (2023:113), menyatakan bahwa pembuatan produk dan penyediaan layanan terjadi melalui prosedur tertentu di dalam sebuah sistem.

Adapun dimensi Perbaikan Proses Berkelanjutan menurut Isniah et al. (2020:73-78), yaitu:

a) Implementasi *PLAN – DO – CHECK – ACT* (PDCA)
b) Efisiensi Proses dan Pengurangan Pemborosan
c) Inovasi dan Peningkatan Berkelanjutan

5. Komitmen Jangka Panjang (*Long-Term Commitment*)

Komitmen jangka panjang merupakan elemen krusial bagi keberhasilan penerapan TQM, karena hal ini menuntut perubahan dalam budaya organisasi, kebijakan, dan standar kerja. Goetsch & Davis (2014:6-7) menjelaskan bahwa TQM adalah paradigma bisnis yang menuntut budaya organisasi baru. Oleh karena itu, penerapannya tidak dapat hanya mengandalkan dukungan jangka pendek, melainkan memerlukan komitmen jangka panjang untuk mencapai perubahan yang konsisten dan berkelanjutan.

Zagloel & Nurcahyo (2023:113) menyatakan bahwa pergeseran budaya kerja selama penerapan TQM membutuhkan komitmen jangka panjang dari seluruh tingkatan organisasi. Haryadi et al. (2025:426), menjelaskan bahwa komitmen ini dapat berupa komitmen afektif, yang didasarkan pada ikatan emosional, komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) yaitu, yang didasarkan pada kebutuhan untuk tetap terlibat serta komitmen *normative* yang muncul dari rasa kewajiban.

Lebih lanjut, Zouagha et al. (2026:3) menekankan bahwa komitmen jangka panjang tercermin dalam dukungan manajemen, penyediaan sumber daya, penetapan tujuan mutu, dan pengembangan hubungan jangka panjang dengan mitra organisasi. Shi (2025:2) juga men-definisikannya sebagai keseriusan para pemimpin dan semua pihak yang terlibat dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu secara konsisten demi mempertahankan dan meningkatkan mutu dalam jangka panjang.

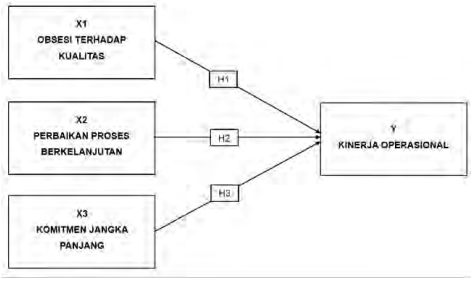
Adapun dimensi Komitmen Jangka Panjang menurut Zouagha et al. (2026:3-5), yaitu:

a) Komitmen dan Dukungan Manajemen Puncak
b) Alokasi Sumber Daya dan Investasi Berkelanjutan
c) Visi Jangka Panjang dan Tujuan Strategis

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538
DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1

KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2 Kerangka Pemikiran



HIPOTESIS

H_1: Obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional Kopi Kenangan.
H_2: Perbaikan proses berkelanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional Kopi Kenangan.
H_3: Komitmen jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional Kopi Kenangan.

METODOLOGI

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:11 Sentosa & Marnis, 2021) menjelaskan bahwa metode deskriptif-kuantitatif, berakar pada positivisme, melibatkan penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data melalui instrumen, serta analisis kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menerapkan teknik *purposive sampling* (Haryadi et al., 2025:428), di mana responden dipilih secara selektif sesuai kriteria penelitian.

POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh staf operasional yang bekerja di 23 gerai Kopi Kenangan di wilayah Setiabudi, Jakarta Selatan—khususnya *store manager* dan barista.

2. Sampel

Penelitian ini melibatkan 92 responden. Setiap gerai diwakili oleh 4 responden: 1 (satu) Store Manager dan 3 (tiga) Barista dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang ditetapkan, yaitu:

a) Merupakan karyawan aktif;
b) Menjabat sebagai Store Manager dan Barista pada gerai yang bersangkutan selama periode penelitian;
c) Telah bekerja lebih dari satu tahun pada posisi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

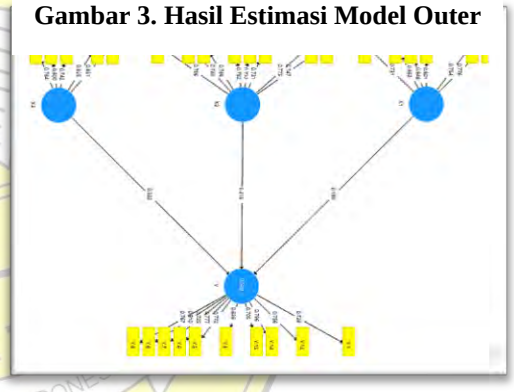
1. Hasil Pengujian Outer Model

Pengujian yang dilakukan meliputi *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Construct Reliability* menggunakan SmartPLS 3.

Convergent Validity

Uji validitas konvergen memakai ukuran *outer loading* dan *AVE*. Hasil uji awal memperlihatkan bahwa sejumlah indikator. (X1.3, X1.4, X1.8, X2.5, X2.8, X2.11, X2.12, X3.3, Y2, Y4, Y10, Y11, Y13) berada di bawah ambang 0,70, sehingga indikator-indikator itu dikeluarkan dari model dan pengujian dilakukan kembali setelah pengurangan.

Gambar 3. Hasil Estimasi Model Outer



Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Dari Gambar 3 terlihat bahwa setiap indikator pada model akhir memiliki I≥ 0,70, sehingga dapat disimpulkan indikator-indikator tersebut valid dan efektif dalam menggambarkan konstruk.

***Average Variance Extracted* (AVE)**

Nilai AVE yang disyaratkan adalah sebesar 0,50 atau lebih.

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

Table 1. Hasil Pengujian AVE (Average Variance Extracted)

	AVE Value	Kriteria (≥ 0,50)	Status
X1	0,635	Memenuhi	Valid
X2	0,580	Memenuhi	Valid
X3	0,642	Memenuhi	Valid
Y	0,588	Memenuhi	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Discriminant Validity

Validitas diskriminan dalam penelitian ini dinilai menggunakan dua pendekatan: kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations* (HTMT) dan kriteria *Fornell-Larcker.*

HTMT *(Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations)*

Nilai HTMT < 0,85 menunjukkan validitas diskriminan yang baik untuk konstruk-konstruk yang secara konseptual berbeda.

Table 2. Hasil Pengujian HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations)

	X1	X2	X3	Y
X1				
X2	**0,118**			
X3	**0,119**	**0,828**		
Y	**0,199**	**0,636**	**0,769**	

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Seluruh nilai HTMT secara konsisten berada di bawah ambang batas konservatif sebesar 0,85. Nilai tertinggi tercatat pada hubungan antara Perbaikan Proses Berkelanjutan (X2) dan Komitmen Jangka Panjang (X3) sebesar 0,828, yang masih memenuhi aitu sebesar 0,828, yang masih memenuhi kriteria. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk laten dalam model tersebut telah lolos uji validitas diskriminan menggunakan pendekatan HTMT dan dinilai sangat baik.

Fornell-Larcker

Kriteria *Fornell-Larcker* menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (√AVE) untuk setiap konstruk (ditampilkan pada angka diagonal) lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar-konstruk (angka di bawah diagonal).

Table 3. Hasil Pengujian Fornell-Larcker

	X1	X2	X3	Y
X1	**0,797**			
X2	-0,004	**0,762**		
X3	0,041	0,731	**0,801**	
Y	0,210	0,597	0,688	**0,767**

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil pengujian dengan kriteria *Fornell-Larcker* menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE (√AVE) pada diagonal utama secara konsisten lebih tinggi dibandingkan korelasi antar-konstruk yang berdekatan. Temuan ini selaras dengan hasil uji HTMT, sehingga memperkuat bukti bahwa seluruh variabel dalam studi Kopi Kenangan tersebut valid, unik, dan bebas dari tumpang tindih empiris.

Construct Reliability

Pengujian ini dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi (reliabilitas) instrumen pengukuran serta kecukupan indikator dalam membentuk variabel (validitas konvergen melalui nilai AVE).

Table 4. Hasil Pengujian Construct Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1	**0,891**	**0,952**	**0,912**	**0,635**
X2	**0,897**	**0,905**	**0,917**	**0,580**
X3	**0,860**	**0,862**	**0,900**	**0,642**
Y	**0,922**	**0,925**	**0,934**	**0,588**

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Cronbach's Alpha

Table 4, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk seluruh variabel secara konsisten melampaui ambang batas standar sebesar 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas mengonfirmasi bahwa semua variabel penelitian memiliki reliabilitas yang sangat baik.

Composite Reliability

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk seluruh variabel berada di atas ambang batas minimum 0,70, dengan rentang nilai antara 0,900 hingga 0,934. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian Kopi Kenangan Setiabudi memiliki reliabilitas yang sangat baik dan dapat dimanfaatkan secara optimal dalam analisis model struktural.

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538
DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian ini menggunakan indikator nilai *R Square* (R^2) dan *F Square* (f^2).

R-Square

Nilai R-Square (R^2) digunakan untuk menilai kemampuan variabel independen (X1, X2, dan X3) dalam menjelaskan varians variabel dependen (Y) secara simultan.

Table 5. Hasil Pengujian R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.528	0.512

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan *table 5*, nilai *R-Square Adjusted*, diperoleh angka sebesar 0,512. Hal ini berarti variabel independen X1 (Obsesi terhadap Kualitas), X2 (Perbaikan Proses Berkelanjutan), dan X3 (Komitmen Jangka Panjang) secara bersama-sama menjelaskan 51,2% varians pada variabel dependen Y (Kinerja Operasional). Sisanya sebesar 48,8% dijelaskan oleh faktor-faktor di luar model penelitian.

F-Square

Nilai *F-Square* digunakan untuk menentukan kontribusi parsial atau besaran pengaruh (*effect size*) dari setiap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

Table 6. Hasil Pengujian F-Square

	X1	X2	X3	Y
X1				0,076
X2				0,046
X3				**0,268**
Y				

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil analisis nilai *F-Square* (f^2), variabel Obsesi terhadap Kualitas (X1) memiliki nilai f^2 sebesar 0,076, yang tergolong kecil (*small*). Variabel Perbaikan Proses Berkelanjutan (X2) menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,046, yang juga tergolong kecil (*small*). Sebaliknya, variabel Komitmen Jangka Panjang (X3) memiliki nilai f^2 sebesar 0,268, yang tergolong sedang (*moderate*).

Collinearity Statistics (VIF)

Uji multikolinearitas digunakan untuk memastikan tidak adanya hubungan linear yang kuat atau korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model struktural. Parameter yang digunakan adalah nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Model dianggap bebas dari multikolinearitas jika nilai VIF <5,00.

Table 7. Hasil Pengujian Collinearity Statistics (VIF)

	X1	X2	X3	Y
X1				1,004
X2				2,150
X3				2,153
Y				

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Nilai VIF untuk semua variabel independen berada jauh di bawah 5,00 (bahkan, semuanya di bawah 3,00). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda multikolinieritas di antara variabel-variabel independen dalam penelitian ini, dan model regresi struktural tersebut dinilai bebas dari bias serta layak digunakan.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *Bootstrapping*. Tingkat kepercayaan 95%, yang berarti α = 5% = 0,05 dan menghasilkan nilai-t sebesar 1,96 (Ilahi et al., 2023:38).

Table 8. Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
X1	0,635	0,579	0,124	5,107	**0,000**
X2	0,580	0,579	0,039	14,711	**0,000**
X3	0,642	0,642	0,032	20,134	**0,000**
Y	0,588	0,589	0,032	18,572	**0,000**

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

4. Uji F (*Goodness of Fit*)

GoF memainkan peran penting dalam menilai kecocokan model baik *outer model* dan *inner model*, dengan memverifikasi kesesuaian antara nilai yang diamati dan nilai yang diprediksi oleh model. Menurut Purwanto & Sudargini (2021:121) *Goodness of Fit (*GoF) dapat digunakan untuk memvalidasi model struktural secara keseluruhan. Nilai GoF diperoleh dengan mengalikan akar kuadrat dari rata-rata indeks komunalitas rata-rata dikalikan dengan nilai rata-rata R^2 model. Nilai GoF berkisar dari 0 hingga 1 dengan interpretasi nilai: 0,1 (GoF kecil), 0,25 (GoF sedang), dan 0,36 (GoF besar).

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

$$GoF = \sqrt{\overline{AVE} \times \overline{R^2}}$$
$$GoF = \sqrt{(0{,}611 \times 0{,}528)}$$
$$GoF = \sqrt{0{,}322608}$$
$$GoF = 0{,}568$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai GoF yang diperoleh adalah 0,568. Nilai ini berada jauh di atas ambang batas untuk kategori besar, yaitu 0,36 (GoF > 0,36).

PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

1. Pengaruh Obsesi terhadap Kualitas pada Kinerja Operasional

Hasil analisis menunjukkan bahwa obsesi terhadap kualitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional Kopi Kenangan di Setiabudi ($\beta = 0{,}635; t = 5{,}107; p < 0{,}001$). Faktor penentu utama variabel ini adalah responsivitas tim gerai terkait bauran produk dan kecepatan penanganan keluhan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa budaya kerja yang menuntut standar kualitas tanpa kompromi mendorong karyawan untuk meminimalkan kesalahan dalam penyiapan produk, menjaga konsistensi rasa, serta pada akhirnya meningkatkan produktivitas gerai dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

2. Pengaruh Perbaikan Proses Berkelanjutan pada Kinerja Operasional

Perbaikan proses berkelanjutan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional ($\beta = 0{,}580; t = 14{,}711; p < 0{,}001$). Indikator terkuat dalam dimensi ini berkaitan dengan penyediaan wadah dan sarana bagi karyawan untuk menyumbangkan ide inovatif serta evaluasi rutin terhadap prosedur operasi standar. Hal ini mengindikasikan bahwa fleksibilitas dan keterlibatan staf layanan dalam mengoptimalkan alur kerja sangat efektif dalam mengurangi pemborosan waktu dan mempercepat kecepatan layanan.

3. Pengaruh Komitmen Jangka Panjang pada Kinerja Operasional

Komitmen jangka panjang menunjukkan pengaruh positif dan dominan terhadap kinerja operasional Kopi Kenangan ($\beta = 0{,}642; t = 20{,}134; p < 0{,}001$). Indikator utama yang mendasari temuan ini adalah partisipasi aktif manajemen senior dalam mengevaluasi program kualitas di tingkat gerai. Visi jangka panjang yang kokoh memberikan arah strategis yang stabil, memastikan investasi berkelanjutan dalam pelatihan sumber daya manusia, serta memperkuat loyalitas operasional di tengah persaingan ketat dalam sektor makanan dan minuman.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai dampak penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional Kopi Kenangan di wilayah Setiabudi, Jakarta Selatan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Obsesi terhadap kualitas menunjukkan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, di mana standar kualitas yang konsisten dan layanan yang cepat menjadi pilar utama dalam meningkatkan efisiensi operasional gerai.
2. Perbaikan proses berkelanjutan menunjukkan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, di mana partisipasi karyawan dalam inovasi dan evaluasi alur kerja berperan penting dalam mengurangi pemborosan dan mempercepat penyediaan layanan.
3. Komitmen jangka panjang telah menunjukkan dampak positif dan signifikan—dengan memberikan pengaruh paling dominan terhadap kinerja operasional—yang menegaskan bahwa keterlibatan aktif manajemen dalam visi mutu jangka panjang menjamin stabilitas serta keunggulan operasional yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Fajri, D. S. (2024). *Kopi Kenangan Bersama Segelas Cappuccino: Kedai Kopi dan Jenis Kopi yang Diminati Gen Z*. GoodStats. https://goodstats.id/article/kopi-kenangan-bersama-segelas-cappuccino-kedai-kopi-dan-jenis-kopi-yang-diminati-gen-z-boBq

Bolung, F. M., Sentosa, E., & Marnis. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Pengembangan Karir, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Desa Wisata TMII Jakarta. *Oikonomia:Jurnal Manajemen*, *17*(2),

141–154. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.47313/oikonomia.v17i2.1261

Coggins, B., Adams, C., Alldredge, K., Hopcus, A., Bucklin, L., & Shamoun, J. (2025). State of the Consumer 2025: When disruption becomes permanent. *McKinsey & Company*. https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/state-of-consumer#/

Fitri, R. N., Siregar, T. A., Putri, A. R., Simamora, J. W., Sihombing, D., & Triansyah, F. A. (2025). Kesiapan dalam Menghadapi Bisnis Global: Studi Kasus Kopi Kenangan Gatot Subroto Kota Medan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, *4*(4), 204–220. https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1194200789%0Ahttps://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jekombis/article/download/5590/5090

Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality: Pearson New International Edition. In *Case Studies in Work, Employment and Human Resource Management* (7th Editio). Pearson Education.

Haryadi, R. M., Zaelanti, A., S, A. N., & Heriyanto. (2025). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KINERJA OPERASIONAL. *Jurnal Ilmiah M Progress*, *15*(3), 424–432. https://doi.org/10.35968/m-pu

Hasil Sensus Penduduk (SP2020) pada September 2020 mencatat jumlah penduduk sebesar 270,20 juta jiwa. (2021). Badan Pusat Statistik. https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk--sp2020--pada-september-2020-mencatat-jumlah-penduduk-sebesar-270-20-juta-jiwa-.html

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *OPERATIONS MANAGEMENT Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson Education.

Ilahi, S. R., Restuhadi, F., & Rifai, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemiskinan Pada Sem-Pls. *Indonesian Journal of Agricultural Economics (IJAE*, *14*(1), 32–49.

Isniah, S., Purba, H. H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method : literature review and research issues. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, *4*(1), 72–81. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30656/jsmi.v4i1.2186

Jadhav, S. (2025). A systematic review of total quality management (TQM) principles and their impact on organizational performance. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH AND TECHNOLOGY*, *2*(2), 232–244. www.ijsrtjournal.com

Juran, J. M., & Defeo, J. A. (2010). Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence (6th ed.). In J. A. Defeo (Ed.), *McGraw-Hill*. McGraw-Hill.

Kartikawati, Y., Hakim, L., Indriyani, R., M, K., & Utami, S. (2025). *MANAJEMEN OPERASIONAL*. METRO PRESS INDONESIA.

Kemp, S. (2024). *Digital 2024 October Global Statshot Report*. DataReportal. https://datareportal.com/reports/digital-2024-october-global-statshot

Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2013). *Operations Management: Processes and Supply Chains* (10th Ed.). Pearson Education.

Manurung, M. (2025). ANALISIS KINERJA PERDAGANGAN KOMODITAS KOPI. In M. Subehi & S. Wahyuningsih (Eds.), *Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Sekretariat Jenderal* (Volume 15). Kementerian Pertanian. https://satudata.pertanian.go.id/assets/docs/publikasi/Buku_Outlook_Kopi_2023

Nindiani, A., Sulastri, F., & Suhara, A. (2025). A literature review on the implementation of continuous improvement in the Indonesian manufacturing and service industries. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, *17*(1), 12–25. https://doi.org/https://doi.org/10.22441/oe.2025.v17.i1.127

Nuur Rasyidah, A., Bariroh, A., & Emi Rahmawati, D. (2022). Analisis Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur Dan Jasa Pada Pt. Dahana (Persero) Subang. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, *1*(12), 2917–2926. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i12.475

Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (5th Edition)* (5th Editio). Routledge.

Paramesti, A. P. (2024). Pengaruh Total Quality Manajemen (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada Dira Cafe and Pool Group. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, *3*(03), 249–263. https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i03.1420

Priambodo, D., & Monica, L. (2026). *Usai ekspansi gerai baru, Kopi Kenangan raih laba US$17 juta di 2025*. IDN Financials. https://www.idnfinancials.com/id/news/60836/usai-ekspansi-gerai-baru-kopi-kenangan-raih-laba-us17-juta-di-2025

Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Squation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, *2*(4), 114–123. https://doi.org/https://doi.org/10.7777/jiemar.v2i4.168

PUTRI, E. A. (2019). The Impact of Customer Focus, Obsession On Quality, Education and Training, Teamwork And Continuous Improvement On Product Quality. *Journal of Research in Management*, *2*(2), 28–36. https://doi.org/10.32424/jorim.v2i2.68

Ridwan, T., & Apriliani, I. (2021). Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional Pada CV. Suho Garmindo. *Jurnal Inovasi Masyarakat*, *01*(02), 132–141.

Runtunuwu, G. C., Palandeng, I. D., & Karuntu, M. M. (2024). Pengaruh Implementasi Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada Pt. Jaka Propertindo Real Estate (Business 8) Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, *12*(1), 60–70.

Russell, R. S., & Taylor, B. W. (2011). *Operations Management: Creating Value Along the Supply Chain, 7th Edition*. John Wiley and Sons.

Shi, P. (2025). Feasibility analysis of total quality management in medical quality management and its impact on work efficiency. *Frontiers in Medicine*, 1–7. https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1701801

Sitio, V. S. S. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Head Office Angkasa Pura (Ap) I Persero. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, *12*(1), 38–51. https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.864

Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2010). *Operations Management* (6th ed.). Pearson Education. https://www.dawsonera.com/readonline/9780273730477

Sri Puspita Sari. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, *3*(1), 14–20. https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v3i1.2719

Stevenson, W. J., & Chuong, S. C. (2012). *Operations Management* (11th Ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Swar, V. (2026). *Coffee Market Size, Share and Trends 2026 to 2035*. Precedence Research. https://www.precedenceresearch.com/coffee-market

Third places, true citizen spaces. (2025). Unesco. https://courier.unesco.org/en/articles/third-places-true-citizen-spaces

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management* (Edisi Revi). Andi Offset.

Zagloel, T. Y. M., & Nurcahyo, R. (2023). *Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. UI Publishing.

Zouagha, H., Kobi, A., Kammoun, K., Koubaa, M., & State, T. Q. M. (2026). Key Success Factors and Barriers to the Implementation of Total Quality Management (TQM): State of the Art Key Success Factors and Barriers to the Implementation of Total Quality Management. *Engineering Management Journal*, 1–23. https://doi.org/10.1080/10429247.2025.2595951