

KOLABORASI RISET DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA
KEUANGAN UMKM DI SURABAYA**

A R T I K E L I L M I A H



Oleh :
NURUL NOVITA SANDRA
NIM : 2013311079

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Nurul Novita Sandra
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 27 November 1994
N.I.M : 2013311079
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Budaya
Kualitas dan Kinerja Keuangan UMKM di Surabaya.

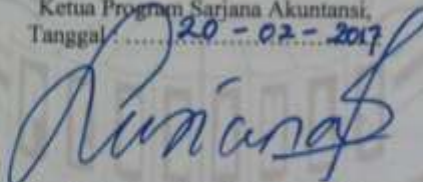
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 13 - 02 - 2017



(Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si., Ak.CA.CMA.CTBA)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,
Tanggal : 20 - 02 - 2017



(Dr. Luciana Spica Almillia, S.E., M.Si., OIA., CPSAK)

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP BUDAYA
KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN UMKM
DI SURABAYA**

Nurul Novita Sandra
STIE Perbanas Surabaya
Email : sandraophy27@gmail.com
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

Rovila El Maghviroh
STIE Perbanas Surabaya
Email: rovila@perbanas.ac.id
Jalan Wonorejo Permai Utara III No.16, Surabaya, Jawa Timur

ABSTRACT

The purpose of this study are to determine the effect of Total Quality Management on the quality culture of Micro, Small and Medium Enterprises and also this study aims to determine the effect of Total Quality Management on the financial performance of Micro, Small and Medium Enterprises. Components of Total Quality Management are used as independent variables in this study are the employee involvement, customer focus, fact-based management, process monitoring and control, and the effectiveness of the quality incentive. This study also uses quality culture and financial performance as dependent variables. This study uses convinience sampling technique and used 63 responden. Responden are used the owner of Micro, Small, and Medium Enterprises in Surabaya. The regression analysis method uses a multiple linear regression analysis. There is effect of process monitoring and control, and the effectiveness of the quality incentive on quality culture. While the employee involvement, customer focus, and fact-based management has no effect on quality culture. This study also shows that there is a effect of employee involvement and customer focus on financial performance. While fact-based management, process monitoring and control, and the effectiveness of the quality incentive has no effect on financial performance.

Keywords : Total Quality Management, quality culture, financial performance.

PENDAHULUAN

Pengangguran adalah salah satu masalah yang sedang dihadapi oleh bangsa Indonesia. Tingkat pengangguran meningkat dari 6,08% tahun 2000 menjadi 9,86% tahun 2004, dan terus naik menjadi 10,4% tahun 2006 (Yusyus Surya, 2010:1). Wirausaha adalah salah satu pemecah masalah ini. Hal ini karena profesi mereka sebagai pemberi kerja. Semakin banyak

wirausaha, seharusnya semakin rendah jumlah pengangguran di Indonesia. Tingkat wirausaha di Indonesia memang masih rendah bila dibandingkan dengan negara-negara di kawasan Asia Pasifik. Rasio kewirausahaan dibandingkan penduduk di Indonesia hanya 1:83, sedangkan di Filipina 1:66, Jepang 1:25, bahkan Korea kurang dari 20. Sedangkan berdasarkan rasio secara internasional, rasio unit usaha ideal adalah 1:20 (Yusyus Surya,

2010:4). Di era globalisasi, saat dunia semakin transparan, kita akan menghadapi persaingan yang kompetitif di dalam bisnis. Terutama setelah MEA diresmikan di Indonesia. Persaingan bisnis bukan lagi persaingan nasional, melainkan internasional. Perusahaan ataupun unit kerja dituntut untuk lebih pandai membaca kondisi bisnis yang ada. Diperlukan beberapa metode agar bisnis dapat bersaing secara kompetitif.

TQM (*Total Quality Management*) adalah sebuah metode atau pendekatan untuk proses perbaikan dengan meningkatkan nilai dan mengurangi pemborosan dalam perusahaan. TQM merupakan salah satu pendekatan yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono F & Dianan A, 2001:4) TQM adalah salah satu pendekatan untuk meningkatkan kualitas perusahaan, dengan penerapan dimensi-dimensi yang terkandung dalam TQM. TQM yang secara sistematis diimplementasikan oleh perusahaan, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, profitabilitas, dan produktivitas. Pendekatan ini merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus (Magviroh El R, 2014:50).

Total Quality Management telah berkembang sebagai pandangan baru dan inovasi baru bagi kalangan pebisnis dalam mengembangkan strategi pemasaran dan strategi bisnis. TQM meliputi manajemen mutu terpadu secara keseluruhan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat. Strategi bisnis yang dimaksud dalam TQM adalah bagaimana perusahaan dapat menciptakan produk yang dibutuhkan oleh pelanggan. Strategi ini difokuskan agar pelanggan setia dengan produk perusahaan. Produk yang diciptakan oleh perusahaan mampu membuat pelanggan merasa puas, serta perusahaan dapat mengantisipasi kebutuhan pelanggan selanjutnya.

Konsumen sangat mengharapkan kepuasan dan pelayanan yang prima. Saat ini, penyebaran toko-toko atau swalayan yang tersebar di Surabaya sudah sangatlah pesat, unit usaha kecil

juga saat ini sedang banyak digandrungi oleh masyarakat, baik dari golongan muda maupun orang tua untuk mengembangkan kemampuan dan kesempatan yang ada. Usaha-usaha kecil ini disebut dengan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah), dari data yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM provinsi Jawa Timur, bahwa sudah terdaftar 260.762 unit UMKM di Surabaya yang terdiri dari 5.166 UMKM dibidang Pertanian, 161 UMKM di bidang pertambangan dan penggalian, 11.394 UMKM dibidang industri pengolahan, 0 UMKM dibidang Listrik gas dan air, 1.199 dibidang konstruksi, 169.980 dibidang Perdagangan hotel dan restoran, 15.958 dibidang transportasi, 641 dibidang keuangan, dan 56.263 dibidang jasa. Keinginan UMKM untuk dapat bersaing dengan produsen-produsen besar di Surabaya sangatlah tinggi. Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) adalah salah satu pemicu terbesar yang mengharuskan UMKM untuk lebih berfikir keras, tentang bagaimana dapat mempertahankan, meningkatkan serta mengembangkan unit usahanya. Hal ini yang menjadi salah satu alasan yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian ini, sehingga peneliti juga merasa sangat penting untuk melakukan penelitian ini.

Penelitian ini mencoba untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan UMKM.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Teori Kualitas

Menurut Juran dalam Nasution (2005: 15-16), kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan dapat didasarkan pada ciri-ciri utama. Terdapat lima ciri utama yaitu :

1. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
2. Psikologis, yaitu citra atau status.
3. Waktu, yaitu kehandalan.
4. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
5. Etika, yaitu sopan santun, ramah, atau jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk dapat dilihat apabila produk mempunyai beberapa ciri yaitu :

1. Mempunyai daya tahan penggunaan yang lama.
2. Meningkatkan citra atau status untuk konsumen yang memakainya.
3. Produk tidak mudah rusak.
4. Adanya jaminan kualitas (*quality assurance*),
5. Sesuai etika bila digunakan.

Berdasarkan kecocokan penggunaan yang telah dikemukakan di atas, terdapat dua aspek utama, yaitu ciri-ciri produknya memenuhi tuntutan pelanggan dan tidak memiliki kelemahan.

1. Ciri-ciri produk yang memenuhi tuntutan pelanggan

Ciri-ciri produk yang berkualitas tinggi adalah apabila memiliki keistimewaan yang khusus atau ciri-ciri khusus yang berbeda dari produk pesaing yang sejenis dan dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Tidak memiliki kelemahan

Suatu produk dapat dikatakan berkualitas baik atau tinggi jika produk tersebut tidak memiliki cacat atau tidak terdapat kelemahan di dalamnya. Kualitas yang baik akan berdampak pada perusahaan, dimana perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi aktivitas pengerjaan kembali terhadap produk, mengurangi pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan *yield* (hasil), meningkatkan utilitas kapasitas produksi, serta memperbaiki inerja penyampaian produk atau jasa kepada pelanggan.

Pengertian Total Quality Management

TQM merupakan salah satu pendekatan yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono F & Dianan A, 2001:4), sedangkan *Total Quality Management* menurut departemen pertahanan Amerika Serikat (*The U.S Department of Defense*) pada (Vincent Gaspersz, 2001:6) adalah sebagai filosofi dan sekumpulan petunjuk prinsip-

prinsip, yang menjadi landasan untuk perbaikan terus-menerus dari suatu organisasi. Dalam TQM terdapat prinsip-prinsip yaitu, keterlibatan pegawai, fokus pada *customer*, manajemen berbasis fakta, pengendalian dan monitoring proses, efektifitas insentif kualitas.

Budaya Kualitas

Budaya Kualitas adalah hal-hal yang telah tertanam dan melekat dalam aktivitas sehari-hari, yaitu moral pegawai, kehadiran, tingkat *turnover*, pemahaman para pekerja bagaimana mengeliminir *waste* dan variasi dalam proses, tingkat akurasi, tenaga kerja yang multi tasking, efisiensi tenaga kerja, perbaikan terus-menerus untuk menuju pada kualitas sebagai pandangan hidup dalam bekerja, melindungi sumber daya alam, produktivitas pekerja, dan peduli lingkungan.

Dalam konsep *Human Resource Management* (TQHRM) yang dijelaskan oleh Vincent Gaspersz (2001:334) yaitu, salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi adalah sumber daya manusia, dan bagaimana baiknya sumber daya manusia itu difokuskan untuk memenuhi tujuan-tujuan organisasi.

Keberhasilan TQM tergantung pada kontribusi sumber daya manusia. Salah satu sasaran dari TQM adalah pemberdayaan karyawan (*Employee Empowerment*). *Employee involvement method* atau metode pelibatan pegawai adalah pencapaian peningkatan kualitas dalam TQM (Vincent Gaspersz. 2001:345). *Employee involvement* (EI)berfokus pada peningkatan kualitas dan produktivitas organisasi.

Hubungan Keterlibatan Pegawai dengan Budaya Kualitas

Orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi. Keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi (Vincent Gaspersz. 2013:9).

Budaya kualitas adalah kegiatan baik yang dilakukan oleh karyawan dalam kesehariannya di lingkungan pekerjaan. Budaya kualitas diterapkan untuk karyawan. Keterlibatan pegawai adalah kunci utama untuk menerapkan

budaya baik dalam lingkungan pekerjaan. Sehingga dalam penerapan budaya kualitas, organisasi membutuhkan model untuk mengimplementasikannya, model yang dimaksud adalah pelaku dari aktifitas, yaitu pegawai. Pegawai yang dimaksud adalah karyawan yang berada diposisi terendah sampai dengan manajemen puncak. Manajemen puncak adalah sebagai contoh yang dapat ditiru oleh karyawan dibawahnya. Apabila perusahaan menerapkan pendekatan keterlibatan pegawai, maka keterlibatan pegawai merupakan salah satu hal terpenting dalam penerapan budaya kualitas.

Hubungan Fokus Pelanggan dengan Budaya Kualitas

Organisasi tergantung pada pelanggan mereka. Manajemen perusahaan harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang. Perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi pelanggannya (Vincent Gaspersz. 2013:7).

Focus pelanggan artinya perusahaan mampu mengetahui apa dan bagaimana cara memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Dengan menggunakan focus pelanggan sebagai salah satu metode dalam pengambilan keputusan, perusahaan akan mendapatkan banyak pertimbangan di dalamnya, yaitu perusahaan lebih mampu mengestimasi sumberdaya manusia yang akan digunakan guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik dari segi pelayanan maupun produksi efektif dan efisien. Sehingga dalam penerapan budaya kualitas, salah satu hal penting adalah focus terhadap pelanggan. Masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan manajemen organisasi seharusnya ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas system manajemen kualitas (Vincent Gaspersz. 2013:14). Budaya kualitas tentunya sangat berhubungan erat dengan sumberdaya manusia. Fokus pelanggan memberikan informasi lebih tentang bagaimana perusahaan harus menefektif dan efisien. Sehingga dalam penerapan budaya

kualitas, salah satu hal penting adalah focus terhadap pelanggan.

Hubungan Manajemen Berbasis Fakta dengan Budaya Kualitas

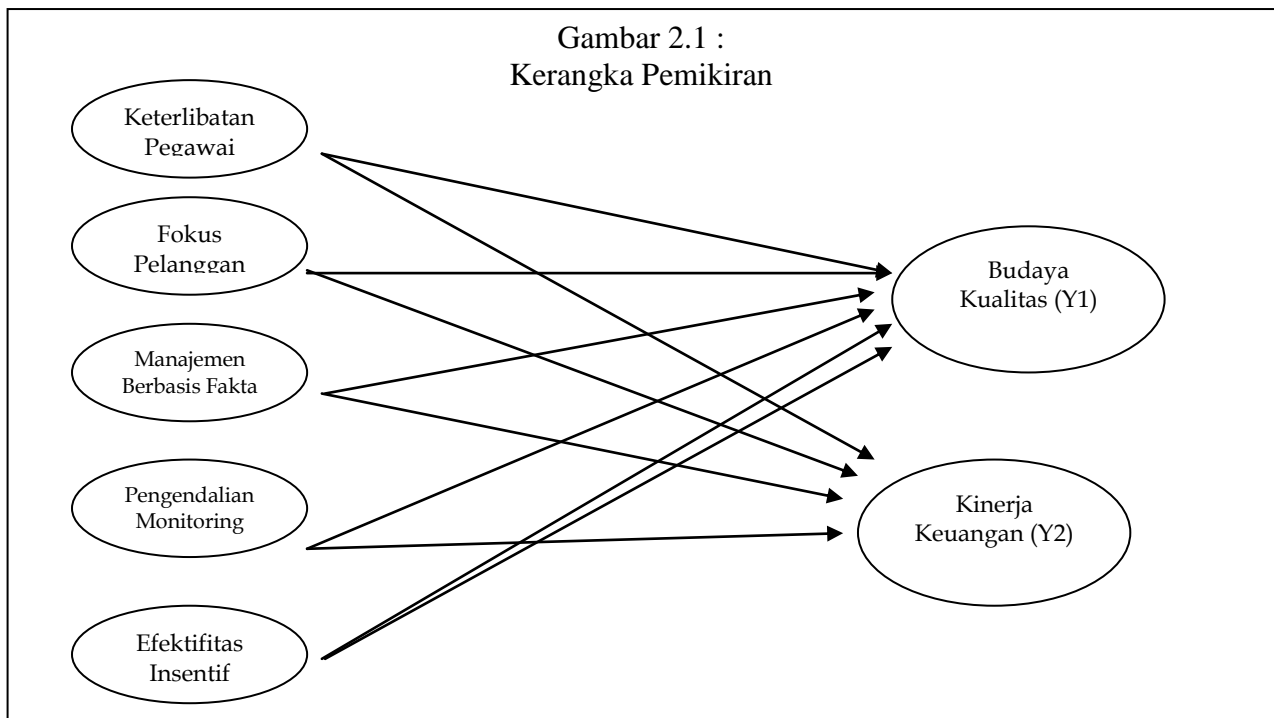
Keputusan yang efektif adalah berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah. Masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan manajemen organisasi seharusnya ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas system manajemen kualitas (Vincent Gaspersz. 2013:14).

Manajemen berbasis fakta berpengaruh terhadap budaya kualitas, karena keputusan yang akan diambil oleh manajemen puncak maupun karyawan adalah berdasarkan data atau fakta, bukan berdasarkan *feeling* atau dugaan. Sehingga apabila dalam sebuah perusahaan sudah menerapkan manajemen berbasis fakta dan mampu diterapkan oleh anggota perusahaan, maka moral yang dimiliki oleh setiap anggota sudah baik. Keputusan adalah hal yang paling vital dalam perusahaan. Keputusan yang tidak dilandasi oleh emosional, kepentingan pribadi, maksud yang merugikan, adalah keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hubungan Pengendalian Monitoring Proses dengan Budaya Kualitas

Pengendalian monitoring proses menjadi hal terpenting bagi perusahaan untuk tetap bisa bersaing dengan *competitor*. Dengan menggunakan metode pengendalian monitoring proses terhadap setiap kegiatan yang ada dalam perusahaan, mulai dari pelayanan maupun produksi, maka perusahaan akan senantiasa menemukan hal-hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Tanpa adanya monitoring proses maka perusahaan akan sulit untuk mengevaluasi kinerja perusahaan. Hubungan antara pengendalian monitoring proses terhadap budaya kualitas adalah, perusahaan juga akan mengevaluasi perilaku anggota

Gambar 2.1 :
Kerangka Pemikiran



perusahaan sehingga jika ditemukan adanya ketidak selarasan antara perilaku karyawan dengan tujuan maupun peraturan yang berlaku, maka perusahaan akan melakukan perbaikan kembali terhadap masalah tersebut.

Hubungan Efektifitas Insentif Kualitas dengan Budaya Kualitas

Karyawan adalah sumber yang tidak ternilai harganya yang dimiliki oleh perusahaan. Prestasi yang didapatkan oleh karyawan yang memberikan nilai positif kepada perusahaan, patut untuk diberikan penghargaan atau apresiasi. Dalam konsep efektifitas insentif kualitas menerangkan bahwa apabila perusahaan ingin mempertahankan dan menambah jumlah karyawan yang berprestasi dan menambah nilai lebih perusahaan maka yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah *reward and recognition* yaitu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan apresiasi dan pengakuan terhadap karyawan yang telah berprestasi sehingga hal tersebut mampu memberikan dorongan dan motivasi untuk karyawan lain untuk melakukan hal yang sama. Hubungan antara efektifitas insentif kualitas dengan budaya kualitas adalah, apabila perusahaan senantiasa memberikan pengakuan dan memberikan apresiasi kepada karyawan dengan

berbagai bentuk, maka hal ini akan memberikan perasaan bangga terhadap karyawan tersebut, sehingga karyawan akan merasa senang dan merasa lebih memiliki serta akan lebih tanggungjawab lagi terhadap pekerjaan dan juga perusahaan dimana dia bekerja. Perilaku karyawan yang seperti ini akan memberikan efek terhadap lingkungan, dengan memotivasi sesama karyawan untuk melakukan hal yang sama.

Hubungan Keterlibatan Pegawai dengan Kinerja Keuangan

Keterlibatan pegawai adalah hal terpenting bagi perusahaan. Perusahaan tanpa pegawai akan kesulitan. Pegawai adalah asset yang tidak ternilai yang dimiliki oleh perusahaan. Hubungan antara keterlibatan pegawai terhadap kinerja keuangan perusahaan adalah, apabila pegawai mengerjakan pekerjaannya dengan baik maka perusahaan akan tidak merasa rugi untuk memberikan gaji, akan tetapi apabila pegawai tidak melakukan pekerjaan dengan baik, maka hal tersebut akan mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan.

Keterlibatan pegawai akan mempengaruhi kualitas internal produk dimana karyawan yang berada di lini produksi, apabila tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik maka produk yang akan dihasilkan tidak mempunyai

kualitas yang baik, hal ini akan dibuktikan dengan adanya persentase barang cacat, pengerjaan barang kembali, dan juga barang sisa.

Hubungan Fokus Pelanggan dengan Kinerja Keuangan

Fokus terhadap pelanggan adalah upaya perusahaan untuk mengevaluasi sampai dengan mengambil keputusan dalam menciptakan sebuah produk. Fokus pelanggan diharapkan mampu memberikan informasi kepada manajemen dalam menciptakan sebuah produk agar dapat diterima oleh pelanggan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Hubungan antara fokus pelanggan dengan kinerja perusahaan adalah apabila perusahaan tidak mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan dan bagaimana caranya untuk memenuhi kepuasan pelanggan, maka yang akan dialami oleh perusahaan adalah disain produk yang akan dihasilkan tidak sesuai dengan produk yang diinginkan pelanggan, akan terjadi retur barang oleh pasar terhadap perusahaan, akan ada kemungkinan barang tidak laku. Sehingga hal tersebut sudah pasti akan mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan.

Hubungan Manajemen Berbasis Fakta dengan Kinerja Keuangan

Manajemen berbasis fakta adalah cara manajemen dalam mengambil keputusan. Manajemen berbasis data adalah pengambilan keputusan berdasarkan data atau fakta tidak berdasarkan dugaan. Pengaruh antara manajemen berbasis fakta terhadap kinerja keuangan adalah, tingkat ketepatan manajemen dalam mengambil keputusan. Apabila keputusan yang dibuat oleh manajemen tidak tepat pada sasaran, maka biaya yang akan dibayar oleh perusahaan adalah sesuai dengan fakta yang ada, meskipun sebenarnya alokasi biaya lebih rendah dibandingkan dengan biaya terealisasi.

Hubungan Pengendalian Monitoring Proses dengan Kinerja Keuangan

Pengendalian monitoring proses dilakukan oleh perusahaan untuk menstabilkan dan mempertahankan serta mengembangkan keadaan perusahaan yang sudah dianggap baik. Pengendalian monitoring proses dilakukan untuk melakukan perbaikan terus menerus.

Hubungan antara pengendalian monitoring proses dengan kinerja keuangan adalah, apabila dalam perusahaan tidak dilakukan pengendalian monitoring proses terhadap setiap kegiatan yang ada di perusahaan maka akan tinggi kemungkinannya terjadi kesalahan baik dari lini atas maupun

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Berdasarkan sumber datanya maka penelitian ini tergolong dalam penelitian yang menggunakan data primer. Populasi penelitian ini adalah pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Surabaya.

Ditinjau dari metode analisisnya penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan pengujian-pengujian hipotesis dengan alat uji statistik. Pengujian hipotesis ini merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena antar dua variabel atau lebih seperti pada penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap budaya kualitas dan kinerja UMKM di Surabaya.

Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memberi batasan agar penelitian sesuai dengan harapan. Objek dari penelitian ini yaitu untuk meneliti pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Surabaya dengan batasan penelitian yang meliputi *Total Quality Management* yang mempengaruhi budaya kualitas dan kinerja keuangan UMKM.

Identifikasi Variabel

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Kedua variabel tersebut adalah variabel terikat yang terdiri dari Budaya Kualitas (Y_1) dan Kinerja

Keuangan (Y_2), variabel terikat adalah variabel yang besar kecilnya ditentukan oleh variabel bebas. Variabel bebas (X) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah :

X_1 : Keterlibatan Pegawai

X_2 : Fokus Pelanggan

X_3 : Manajemen Berbasis Fakta

X_4 : Pengendalian Monitoring Proses

X_5 : Efektifitas Insentif Kualitas

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Keterlibatan Pegawai (X_1)

Keterlibatan pegawai adalah kontribusi dari anggota perusahaan dalam semua aktivitas yang ada di perusahaan.

Indikator untuk mengukur keterlibatan pegawai adalah :

1. Aktif berbarisipasi dalam kegiatan perusahaan
2. Menunjukkan pekerjaannya sebagai yang utama
3. Melihat pekerjaan sebagai suatu hal yang penting.

Fokus Pelanggan (X_2)

Menurut Fandy Tjiptono dan Diana (3003:103-104) menyatakan bahwa untuk membentuk fokus pada pelanggan, hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah mengikutsertakan karyawan dalam proses fokus kepada pelanggan, yaitu dengan cara menempatkan karyawan untuk berhubungan secara langsung kepada pelanggan dan memberikan wewenang kepada karyawan untuk mengambil keputusan guna untuk memuaskan pelanggan.

Indikator untuk mengukur fokus pelanggan adalah, perusahaan sudah mengikutsertakan karyawan untuk membentuk pelanggan yang baik.

Manajemen Berbasis Fakta (X_3)

Manajemen berbasis fakta adalah kemampuan manajemen dalam menggunakan fakta dalam pengambilan keputusan tanpa adanya rekayasa dengan tujuan apapun.

Indikator untuk mengukur manajemen berbasis

fakta adalah, perusahaan sudah memiliki data dan menggunakan data sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

Pengendalian Monitoring Proses (X_4)

Pengendalian dan monitoring proses dalam penelitian ini adalah bagaimana perusahaan dapat melakukan *control* disetiap kegiatan atau proses yang dilakukan oleh perusahaan dalam setiap departemennya pengendalian dan monitoring proses juga dapat dilakukan dengan cara berinteraksi dengan karyawan dan manajemen agar dapat mengetahui kondisi perusahaan yang sedang terjadi saat ini, dan juga agar dapat melakukan perbaikan secara terus menerus dengan selalu mengikuti dan memantau perkembangan perusahaan.

Indikator untuk mengukur perusahaan sudah melakukan pengendalian monitoring proses adalah perusahaan mempunyai jadwal dan melakukan control setiap kegiatan.

Efektifitas Insentif Kualitas (X_5)

Efektifitas insentif kualitas adalah efektifitas system reward dan recognition yang ditentukan pada para pekerja untuk perbaikan, tidak hanya pencapaian sasaran dan target saja, pernyataan ini telah diungkapkan oleh Ittner and Larcker (1995), Magviroh El M (2010, 2012)

Indikator perusahaan sudah melakukan efektifitas insentif kualitas adalah pemberian penghargaan material maupun non material kepada karyawan yang sudah berprestasi.

Budaya Kualitas (Y_1)

Budaya kualitas adalah kemampuan perusahaan dalam menciptakan karyawan yang mampu menjadi karyawan yang berkualitas, dengan mengikuti peraturan serta budaya yang sudah diterapkan oleh perusahaan dan juga dapat memberikan kontribusi yang positif demi kemajuan perusahaan.

Indikator perusahaan yang sudah menerapkan budaya kualitas adalah adanya peraturan yang menjadi budaya untuk perusahaan tersebut.

Kinerja Keuangan (Y_2)

Kinerja keuangan dsalam penelitian ini adalah

kemampuan perusahaan dalam menciptakan produk dengan biaya yang ekonomis / *low cost* dan mendapatkan kualitas produk yang sangat bagus dan diminati oleh pelanggan sehingga tingkat penjualan yang didapatkan oleh perusahaan mengalami kenaikan yang pesat sehingga perusahaan dapat menikmati keuntungan dari penjualan produknya dan tetap dapat melakukan proses produksi sesuai dengan tujuan perusahaan dan dapat bersaing di pasar serta menjadi perusahaan yang disenangi oleh pelanggan karena produknya.

Indikator untuk mengukur kinerja keuangan adalah:

1. ROA (Return On Assets)
2. Profitabilitas
3. Tingkat pertumbuhan dalam penjualan tahunan

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek (satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Danang Sunyoto, 2012:47). Populasi yang ditentukan untuk penelitian kali ini adalah 260.762 UMKM di Surabaya, sesuai dengan data yang ada di dinas koperasi dan UMKM Jatim . Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Danang Sunyoto, 2012:47). Sampel adalah sebagian dari populasi. Jika n adalah jumlah elemen sampel dan N adalah jumlah elemen populasi, maka $n < N$ (n lebih kecil dari N) (J.Supranto, 2008:23). Menurut (J.Supranto, 2008:23) *Sampling* adalah cara pengumpulan data apabila yang diselidiki adalah elemen sampel dari suatu populasi.

Data yang diperoleh dari hasil *sampling* merupakan data perkiraan (*estimated value*). Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan oleh peneliti adalah *Ajudgment Sampling* yaitu pemilihan sampel dari satu populasi didasarkan pada informasi yang tersedia, sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan (Jhonatran Sarmono, 2006:117). Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada UMKM-UMKM yang berlokasi di Surabaya.

Dengan memberikan kuisisioner kepada karyawannya namun jika memungkinkan langsung kepada pemilik UMKM tersebut, karena di anggap memahami betul tentang kondisi UMKM nya.

4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel

Berikut tanggapan responden atas butir-butir pernyataan dalam kuisisioner tentang keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, manajemen berbasis fakta, pengendalian monitoring proses, budaya kualitas, dan kinerja keuangan.

Keterlibatan Pegawai

Tanggapan responden menunjukkan bahwa banyak kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang sudah melibatkan dan mengikutsertakan pegawai dalam proses perencanaan sampai dengan pengambilan keputusan.

Fokus Pelanggan

Tanggapan responden menunjukkan bahwa perusahaan sudah memberikan banyak pelayanan untuk pelanggan, hal ini bertujuan untuk membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan kepada pelanggan.

Manajemen Berbasis Data

Tanggapan responden menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki beberapa program untuk mengukur secara kuantitatif dalam proses perbaikan terus menerus.

Pengendalian Monitoring Proses

Tanggapan responden menunjukkan bahwa banyak kegiatan yang telah dipantau dengan baik, meskipun dengan sumber daya manusi yang sangat minimal.

Efektifitas Insentif Kualitas

Tanggapan responden menunjukkan bahwa bahwa perusahaan telah memberikan penghargaan material maupun non material untuk setiap karyawan yang berprestasi demi kemajuan dan perkembangan perusahaan.

Budaya Kualitas

Tanggapan responden menunjukkan bahwa perusahaan sudah menerapkan beberapa aktifitas untuk membangun kualitas yang tinggi.

Kinerja Keuangan

Tanggapan responden menunjukkan bahwa tingkat pertumbuhan penjualan yang dialami selama 3 tahun terakhir adalah bisa dikatakan tinggi.

Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Syofian Siregar, 2013:46). Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuisisioner tersebut. Menurut (Imam Ghozali, 2002:14) suatu pernyataan dapat dinyatakan valid apabila berdasarkan perhitungan melalui SPSS memiliki signifikansi kurang dari 0.05.

Dari 35 butir pernyataan kuisisioner yang sudah tersebar, setelah dilakukan pengujian validitas diperoleh nilai signifikansi disetiap indikator adalah seluruhnya >0.05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada kuisisioner adalah valid, sehingga dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Menurut Syofian Siregar (2013:35), reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji seberapa stabil ukuran dan konsistensi suatu alat ukur atau suatu instrument penelitian. Metode yang digunakan dalam uji ini adalah *Alpha Cronbach*. Menurut (Imam Ghozali,

2002:15) Instrumen dikatakan *reliable* apabila memiliki koefisien reliabilitas (r_{11}) lebih besar dari 0.6.

Setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan SPSS 22.0, maka diperoleh hasil dari 7 variabel yang diujikan. Variabel-variabel tersebut mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* <0.6 sehingga variabel-variabel yang diujikan adalah handal dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data atau kuisisioner yang tersebar sudah terdistribusi normal atau belum. Dari pengujian yang dilakukan melalui SPSS 22.0, dan mendapatkan nilai *kolmogorov-smirnov* dan nilai signifikansi 0.200 pada kedua model, sehingga nilai ini lebih besar dari 0.05. sehingga dapat dinyatakan bahwa data pada penelitian ini sudah terdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Analisis data menggunakan perhitungan regresi, dengan SPSS 22.0 dan dapat diperoleh hasil pengujian F pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa F hitung pada model 1 adalah 12.546 dengan nilai signifikansi 0.000 sehingga dapat disimpulkan bahwa model 1 dalam penelitian ini dapat dikatakan fit. Hasil uji F untuk model 2 juga mendapatkan nilai F hitung sebesar 12.546 dengan nilai signifikansi juga 0.000, sehingga dapat disimpulkan bahwa model 2 juga merupakan model regresi yang fit.

Berdasarkan hasil uji pada uji R *Square* model 1 memperoleh nilai R *Square* sebanyak 0.482 yang menerangkan bahwa nilai tersebut adalah mendekati satu dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen dapat memberikan informasi atau hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, manajemen berbasis fakta, pengendalian monitoring proses, dan efektifitas insentif kualitas 48% dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh variabel dependen yaitu budaya

Tabel 1
Hasil Uji Hipotesis (Uji F)
Model 1

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	109,494	5	21,899	12,546	,000 ^b
Residual	99,49	57	1,745		
Total	208,984	62			

Tabel 2
Hasil Uji (R) dan Nilai Koefisien Determinan (R Square)
Model 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,724 ^a	0,524	0,482	1,32115	1,996

Tabel 3
Hasil Uji T
Model 1

Model	Model	Unstandardized Coefficients			Sig.
		B	Std. Error	t	
1	(Constant)	1,438	2,663	0,54	0,591
	Keterlibatan Pegawai	0,161	0,113	1,424	0,16
	Fokus Pelanggan Manajemen Berbasis Fakta	0,246	0,127	1,934	0,058
	Pengendalian Monitoring Proses	0,001	0,183	0,003	0,998
	Efektifitas Insentif Kualitas	0,355	0,139	2,549	0,014
		0,148	0,066	2,233	0,029

Tabel 4
Hasil Uji F
Model 2

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	463,066	5	92,613	5,363	,000 ^b
Residual	984,363	57	17,27		
Total	1447,43	62			

kualitas, sedangkan 52% lainnya dijelaskan oleh variabel independen lainnya yang tidak termasuk dalam variabel independe yang ada dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji *R Square* untuk model 2 menunjukkan nilai 0.260 yang artinya mendekati satu. Nilai R^2 yang mendekati satu dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen dapat memberikan informasi atau hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, manajemen berbasis fakta, pengendalian monitoring proses, dan efektifitas insentif kualitas 26% dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh variabel dependen yaitu kinerja keuangan, sedangkan 74% lainnya dijelaskan oleh variabel independen lainnya yang tidak termasuk dalam variabel independe yang ada dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji t pada penelitian ini, yaitu model 1 menunjukkan nilai signifikansi adalah 0.160 (keterlibatan pegawai), 0.58 (fokus pelanggan), 0.998 (manajemen berbasis fakta), 0.014 (pengendalian monitoring proses), dan 0.029 (efektifitas insentif kualitas) sehingga dapat disimpulkan bahwa keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, dan manajemen berbasis fakta tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas, sedangkan pengendalian monitoring proses berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Berdasarkan hasil uji t model 2, menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.011 (keterlibatan pegawai), 0.44 (fokus pelanggan), 0.675 (manajemen berbasis fakta), 0.831 (pengendalian monitoring proses), dan 0.900 (efektifitas insentif kualitas), sehingga dapat disimpulkan bahwa keterlibatan pegawai dan fokus pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, sedangkan manajemen berbasis fakta,

pengendalian monitoring proses, dan efektifitas insentif kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

Hasil dari hipotesis pertama adalah keterlibatan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hasil pengujian ini berbeda dengan hasil uji dari Munizu (2013) dan Saiful Anam (2014) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keterlibatan pegawai terhadap budaya kualitas. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa fokus pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas, hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Munizu (2013) dan Saiful Anam (2014) yang menerangkan bahwa fokus pelanggan berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hasil hipotesis ketiga adalah manajemen berbasis fakta yang tidak berpengaruh terhadap budaya kualitas, hasil uji ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Munizu M (2013) yang menerangkan bahwa manajemen berbasis fakta berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hasil pengujian hipotesis keempat adalah pengendalian monitoring proses berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas, hasil pengujian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Munizu (2013) yang menerangkan bahwa pengendalian monitoring proses berhubungan secara signifikan terhadap budaya kualitas. Hasil pengujian hipotesis kelima adalah efektifitas insentif kualitas berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas, hasil pengujian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Munizu M (2013) yang menerangkan bahwa efektifitas insentif kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap budaya kualitas. Hasil pengujian hipotesis keenam adalah keterlibatan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yaser Mansour Almansour (2012) dan Rachman Agung Hutomo (2014) yang menerangkan bahwa kinerja keuangan dipengaruhi oleh keterlibatan pegawai. Hasil pengujian hipotesis ketujuh

adalah fokus pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, hasil pengujian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yaser Mansour Almansour (2012), Rachmad Agung Hutomo (2014), dan Bimo Kristianto (2014) yang menerangkan bahwa dengan berfokus kepada pelanggan, UMKM dapat meningkatkan kinerja keuangannya. Hasil pengujian hipotesis kedelapan adalah manajemen berbasis fakta tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan UMKM di

yang menerangkan bahwa pengendalian monitoring proses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan.

5. KESIMPULAN, DAMPAK, SARAN, DAN KETERBATASAN

Kesimpulan
 Penelitian ini berpengaruh untuk mengetahui pengaruh antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap budaya kualitas dan kinerja Keuangan Usaha Mikro Kecil Menengah

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,566 ^a	0,32	0,26	4,15566	1,746

Tabel 6
 Hasil Uji T
 Model 2

Model	Model	Unstandardized Coefficients			
		B	Std. Error	t	Sig.
1	(Constant)	-22,241	8,378	-2,655	0,01
	Keterlibatan Pegawai	0,939	0,356	2,639	0,011
	Fokus Pelanggan	0,826	0,4	2,063	0,044
	Manajemen Berbasis Fakta	0,243	0,575	0,422	0,675
	Pengendalian Monitoring Proses	-0,094	0,438	-0,215	0,831
	Efektifitas Insentif Kualitas	0,026	0,208	0,126	0,9

Surabaya, hasil pengujian ini tidak mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rachmad Agung Hutomo (2014) yang menyatakan bahwa manajemen berbasis fakta tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Hasil pengujian hipotesisi kesembilan adalah pengendalian monitoring proses tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan UMKM di Surabaya, hasil pengujian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yaser Mansour Almansour (2012) dan Rachmad Agung Hutomo (2014)

(UMKM) di Surabaya, dengan responden pemilik UMKM di Surabaya sejumlah 63. *Ajudgment Sampling* yaitu pemilihan sampel dari satu populasi didasarkan pada informasi yang tersedia, sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan (Jhonatran Sarmono, 2006:117). Data yang sudah diperoleh dari penyebaran kuisisioner terhadap pelanggan, kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 22.0 dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Keterlibatan pegawai tidak berpengaruh terhadap budaya kualitas UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.160 > 0.05$.
2. Fokus pelanggan tidak berpengaruh terhadap budaya kualitas UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.58 > 0.05$.
3. Manajemen berbasis fakta tidak berpengaruh terhadap budaya kualitas UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.998 > 0.05$.
4. Pengendalian monitoring proses berpengaruh terhadap budaya kualitas UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.014 < 0.05$.
5. Efektifitas insentif kualitas berpengaruh terhadap budaya kualitas UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.029 < 0.05$.
6. Keterlibatan pegawai berpengaruh terhadap kinerja keuangan UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.011 < 0.05$.
7. Fokus pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.044 < 0.05$.
8. Manajemen berbasis data tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.675 > 0.05$.
9. Pengendalian monitoring proses tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.831 > 0.831$.
10. Efektifitas insentif kualitas tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan UMKM di Surabaya dengan nilai signifikansi $0.900 > 0.05$.

Dampak

Penelitian ini berdampak pada UMKM yang semakin sadar akan pentingnya penerapan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan budaya kualitas pada perusahaannya, serta dapat meningkatkan kinerja keuangan UMKM.

Saran

Peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden, agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi.

Untuk dapat menambahkan variabel lain yang terkait dengan *Total Quality Management* (TQM). Untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap lagi, peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah pertanyaan yang dibutuhkan. Untuk para pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) diharapkan untuk lebih terbuka dalam menerima kuisisioner yang diberikan oleh peneliti, dan lebih jujur lagi dalam pengisian kuisisioner, sehingga hasil dari penelitian dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Keterbatasan

Jumlah UMKM yang sangat banyak yang tersebar di Surabaya, yaitu sejumlah 260.762 UMKM, sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk mendistribusikan UMKM satu-persatu, sehingga hal ini akan mempengaruhi jumlah sampel yang didapat oleh peneliti. Tenaga dan waktu yang dimiliki oleh peneliti sangat terbatas.

Ada beberapa UMKM yang sudah tutup, namun masih terdaftar di dinas perdagangan.

Adanya rasa takut khawatir yang dirasakan oleh UMKM dalam memberikan informasi kepada peneliti, karena dianggap informasi tersebut adalah rahasia UMKM. Jawaban kuisisioner variabel kinerja keuangan yang diberikan oleh responden kurang menjelaskan tentang keadaan keuangan UMKM karena tidak adanya bukti, yaitu tidak disertai dengan laporan keuangan. Laporan keuangan dianggap sebagai laporan yang sangat rahasia yang dimiliki oleh UMKM. Kurangnya perhatian yang dimiliki oleh karyawan atau staff yang ada dalam UMKM tersebut yang sudah diberikan amanah oleh peneliti untuk menyerahkan kuisisioner kepada pemilik UMKM, jika pemilik tersebut, sehingga kebanyakan kuisisioner tertahan pada staff, sehingga sangat sulit untuk mendapatkan lebih

banyak lagi sampel penelitian. Pemilik UMKM kurang berkeinginan untuk memberikan jawaban terhadap kuisioner karena merasa sudah sering mendapatkan kuisioner yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, sehingga hal ini juga sangat mempengaruhi jumlah sampel yang didapatkan oleh peneliti.

REFERENSI

- Ahire, S. L., & Dreyfus, P. (2000). The impact of design management and process management on quality: an empirical investigation. *Journal of operations management*, 18(5), 549-575.
- Al Mansour, Y.M. (2012). The impact of total quality management components on small and medium enterprises, financial performance in Yordan. *Journal of Arts, Science, and commerce*, 3 (1), 87-91
- Danang Sunyoto. (2012). *Statistik Kesehatan* : Jakarta : Nuha Medika. \
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. (2001). *“Total Quality Management”*. Edisi Revisi: Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Ghozali. 2002. Aplikasi Analisis Multi variate dengan Program SPSS. Edisi kedua : Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Itnner, C. D., & Larcker, D. F. (1995). Total quality management and the choice of information and reward systems. *Journal of Accounting Research*, 1-34.
- J. Supranto. (2008). *Statistik. “Teori dan Aplikasi”*. Edisi ketujuh : Jakarta: Erlangga.
- Jonathan Sarwono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Lubis, h. z. (2016). pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial dengan system pengukuran kinerja sebagai variabel moderating (studi pada perusahaan manufaktur dikim). *jurnal riset akuntansi & bisnis*, 8(1).
- Magviroh EL R. 2014. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi 2014. Surabaya :
- Magviroh EL R dan Nurmala A.2012. Total Quality Management Total Quality Management In Developing MCS-IEQ Model: Empirical Study In Manufacturing Companies. *The Macrotheme Conference* . October, 16-17th. Rennes, France.
- Magviroh EL R. 2010. Antecedents and Consequences of internal Products in the Manufacturing Companies holding SNI in East Java. *Journal Economic, Business, and Accountancy Ventura* Volume 13, No.1, April 2010, page 91-104.
- Manzanera, R., Jardí, J., Gomila, X., Ramón Pastor, J., Ibáñez, D., Gálvez, G., ... & López, L. (2014). Design of an integrated management system (IMS) in a government-run medical evaluation organisation. *The TQM Journal*, 26(6), 550-565.
- Munizu, M. (2013). Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), 510-519.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia
- Sim, K. L., & Killough, L. N. (1998). The performance effects of complementarities between manufacturing practices and management accounting systems. *Journal of Management Accounting Research*, 10(1), 325-336.
- Syofian Siregar. (2013). Statistik. “Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS”. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, F dan Diana, A., 2001. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta
- Tony Wijaya. 2011. Manajemen Kualitas Jasa “Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian”. Jakarta : PT Indeks
- Vincent Gaspersz. 2013. *“All-in-One integrat*
~~ed and Quality Management System Blog~~
~~and Quality Management System Blog~~

Tri-Al-Bros Publishing
www.diskopumkm.jatim.go.id . Dikases pada
tanggal 11 Oktober 2016

*Kewirausahaan.Pendekatankarakteris
tik wirausahawan sukses.* Jakarta :
Kencana Perdana Group.

Yusyus, Suryana, dan B. Kartib. 2010.

