



**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM  
MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA  
PERUSAHAAN MELALUI *COMPETITIVE  
ADVANTAGE* (STUDI DI PT. Persada Engineering &  
Contracting)**



UNIVERSITAS  
MUKHLIS  
MERCU BUANA

**55114110221**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**



**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM  
MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA  
PERUSAHAAN MELALUI *COMPETITIVE  
ADVANTAGE* (STUDI DI PT. Persada Engineering &  
Contracting)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**MUKHLIS**

**55114110221**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**

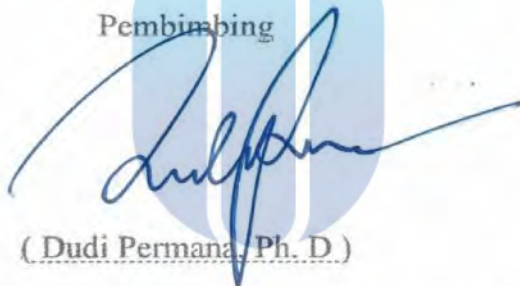
## PENGESAHAN TESIS

Judul : ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM  
MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA  
PERUSAHAAN MELALUI COMPETITIVE  
ADVANTAGE (STUDI DI PT. Persada Engineering &  
Contracting)

Nama : Mukhlis  
NIM : 55114110221  
Program Studi : Magister Manajemen  
Tanggal : 5 November 2020

Mengesahkan

Pembimbing



( Dudi Permana, Ph. D. )

UNIVERSITAS

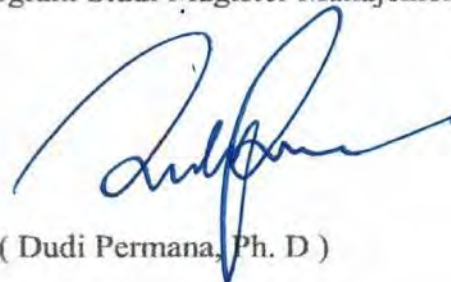
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

*abu*  


Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus )



( Dudi Permana, Ph. D )

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : **MUKHLIS**  
NIM : **55114110221**  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul,

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI *COMPETITIVE ADVANTAGE* (STUDI DI PT. Persada Engineering & Contracting)** Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 09 November 2020, didapatkan nilai persentase sebesar **21 %**.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 09 November 2020  
Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI *COMPETITIVE ADVANTAGE* (STUDI DI PT. Persada Engineering & Contracting)

Nama : Mukhlis

NIM : 55114110221

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 5 November 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 5 November 2020



(Mukhlis)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh *customer focus*, *supplier focus*, *process management*, *quality assurance* dan *competitive advantage* terhadap kinerja perusahaan. Untuk mengkaji pengaruh *customer focus*, *supplier focus*, *process management*, dan *quality assurance* terhadap kinerja perusahaan melalui *competitive advantage*. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Persada Engineering & Contracting yang berjumlah 53 orang karyawan. Metode sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh*. Maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 53 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)* dengan bantuan program *Smart PLS* versi 3.2.9.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer focus* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. *Supplier focus* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. *Process management* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. *Quality assurance* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. *Competitive advantage* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. *Consumer focus* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan melalui *competitive advantage*. *Supplier focus* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan melalui *competitive advantage*. *Process management* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan melalui *competitive advantage*. *Quality assurance* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan melalui *competitive advantage*.

**Kata Kunci :** *Total Quality Management, Customer Focus, Supplier Focus, Process Management, Quality Assurance, Competitive Advantage, Kinerja Perusahaan.*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to examine the effect of customer focus, supplier focus, process management, quality assurance and competitive advantage on company performance. To examine the effect of customer focus, supplier focus, process management, and quality assurance on company performance through competitive advantage. The research method in this research uses a quantitative approach with this type of explanatory research. The population in this study were employees of PT. Persada Engineering & Contracting, totaling 53 employees. The sample method used is non-probability sampling. With the sampling technique using saturated sampling. Then the sample size used in this study were 53 respondents. The data analysis method used was the Structural Equation Model (SEM) with the help of the Smart PLS version 3.2.9 program.*

*The results showed that customer focus has a positive effect on company performance. Supplier focus has a positive and insignificant effect on company performance. Process management has a positive effect on company performance. Quality assurance has a positive effect on company performance. Competitive advantage has a positive effect on company performance. Consumer focus has a positive and insignificant effect on company performance through competitive advantage. Supplier focus has a positive and insignificant effect on company performance through competitive advantage. Process management has a positive and insignificant effect on company performance through competitive advantage. Quality assurance has a positive effect on company performance through competitive advantage.*

**Keywords** : Total Quality Management, Customer Focus, Supplier Focus, Process Management, Quality Assurance, Competitive Advantage, Company Performance.

MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui *Competitive Advantage* (Studi di PT. Persada Engineering & Contracting)

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) Program Studi Ekonomi dan Bisnis, Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini secara tulus penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak, terutama kepada :

1. Rektor Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan tesisi ini.
3. Sekretaris Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan dukungan dan pengarahan demi terlaksananya penelitian dalam rangka penulisan tesis ini.
4. Seluruh dosen kegiatan Pascasarjana Magister Manajemen yang telah membimbing selama proses perkuliahaan.
5. Rekan-rekan S2 Magister Manajemen yang telah memberikan dukungan.
6. Istri saya Ika Rostikawati, atas segala motivasi, perhatian dan doanya, dan Ananda tercinta Fathan Athar Athaya yang selalu menghibur.
7. Kepada PT Persada Engineering & Contracting dan semua pihak yang telah membantu yang tidak sanggup penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidaklah sempurna, oleh karena itu kritik dan saran penulis terima dengan senang hati. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan pembelajaran.

Akhir kata semoga semua bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak menjadi amal kebaikan dan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Jakarta, 5 November 2020

Mukhlis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Kontribusi Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Kinerja Perusahaan .....	12
a. Konsep Kinerja Perusahaan Secara Umum .....	12
b. Tujuan Kinerja Perusahaan .....	14
c. Pendekatan-Pendekatan Dalam Kinerja Perusahaan.....	15
2. <i>Competitive Advantage</i> .....	16
3. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas .....	20
a. Konsep Kualitas .....	20
b. Sistem Manajemen Kualitas .....	20
c. Total Quality Manajemen (TQM) .....	22
1) <i>Customer Focus</i> .....	28
2) <i>Supplier Focus</i> .....	32
3) <i>Process Management</i> .....	33
4) <i>Quality Assurance</i> .....	36
4. Penelitian Terdahulu.....	38
B. Rerangka Pemikiran .....	43
C. Hipotesis .....	45

<b>BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	57
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	60
1. Populasi.....	60
2. Sampel.....	60
D. Teknik Pengumpulan Data.....	61
E. Metode Analisis Data.....	62
1. Pengujian Evaluasi Asumsi Model .....	64
a. Model Pengukuran atau Outer Model.....	65
b. Model Struktural atau Inner Model .....	67
2. Pengujian Hipotesis .....	69
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>70</b>
A. Deskripsi Organisasi .....	70
1. Sejarah Organisasi .....	70
2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	71
3. Sumber Daya.....	72
4. Tantangan Bisnis.....	72
3. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....	72
B. Hasil Penelitian .....	73
1. Profil Responden.....	73
a. Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
b. Karakteristik Respoden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	75
c. Karakteristik Respoden Berdasarkan Masa Kerja .....	76
2. Deskriptif Variabel Penelitian.....	77
a. <i>Customer Focus</i> .....	77
b. <i>Supplier Focus</i> .....	79
c. <i>Process Management</i> .....	79
d. <i>Quality Assurance</i> .....	81
e. <i>Kinerja Perusahaan</i> .....	82
f. <i>Competitive Advantage</i> .....	84
3. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) Reflektif atau Uji Indikator.....	85
a. Uji Validitas .....	85
1) <i>Convergent Validity</i> .....	85
2) <i>Discriminant Validity</i> .....	92
b. Memvalidasi Model Struktural Secara Keseluruhan dengan <i>Goodness of Fit Index (GoF)</i> .....	96
c. Uji Reliabilitas .....	97

4.	Pengujian Struktural Model ( <i>Inner Model</i> ).....	99
a.	Uji Koefisien Determinasi / R Square ( $R^2$ ).....	99
b.	Uji Hipotesis .....	100
c.	Mengukur Effect Size $f^2$ .....	107
C.	Pembahasan.....	108
1.	Pengaruh <i>Consumer Focus</i> Terhadap Kinerja Perusahaan .....	108
2.	Pengaruh <i>Supplier Focus</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	109
3.	Pengaruh <i>Process Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	111
4.	Pengaruh <i>Quality Assurance</i> Terhadap Kinerja Perusahaan .....	112
5.	Pengaruh <i>Competitive Advantage</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	113
6.	Pengaruh <i>Consumer Focus</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui <i>Competitive Advantage</i> .....	115
7.	Pengaruh <i>Supplier Focus</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui <i>Competitive Advantage</i> .....	116
8.	Pengaruh <i>Process Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui <i>Competitive Advantage</i> .....	118
9.	Pengaruh <i>Quality Assurance</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui <i>Competitive Advantage</i> .....	120
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>122</b>
A.	Simpulan .....	122
B.	Saran .....	122
1.	Saran Bagi Pihak Manajemen.....	123
2.	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>125</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>130</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Penelitian Sebelumnya .....	38
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel.....	59
Tabel 3.2	Kriteria Penilaian PLS .....	68
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	76
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel Customer Focus .....	77
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Supplier Focus .....	79
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel Process Management .....	80
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Quality Assurance.....	81
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Perusahaan .....	82
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel Competitive Advantage .....	84
Tabel 4.10	Nilai Loading Factor dari Variabel Customer Focus.....	86
Tabel 4.11	Nilai Loading Factor dari Variabel Supplier Focus.....	86
Tabel 4.12	Nilai Loading Factor dari Variabel Process Management.....	87
Tabel 4.13	Nilai Loading Factor dari Variabel Quality Assurance .....	88
Tabel 4.14	Nilai Loading Factor dari Variabel Kinerja Perusahaan.....	88
Tabel 4.15	Nilai Loading Factor dari Variabel Competitive Advantage.....	89
Tabel 4.16	AVE (Average Variance Extraction) Model Penelitian .....	90
Tabel 4.17	Nilai Cross Loading Dari Setiap Variabel Dan Konstruksi Model Penelitian .....	93
Tabel 4.18	Nilai Composite Reliability dari Model Penelitian.....	97
Tabel 4.19	Nilai Cronbach's Alpha dari Model Penelitian.....	98
Tabel 4.20	Nilai Uji Koefisien Determinasi .....	100
Tabel 4.21	Nilai Path Coefficient, t-Statistics, dan P-Values .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pencapaian Target Kualitas Tahun 2017 – 2019.....	3
Gambar 1.2 Data Keluhan Pelanggan .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	45
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	76
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	77
Gambar 4.4 Pengujian Model Struktural (T-Values).....	102
Gambar 4.5 Original Sample (Coefisien).....	102



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 2 Profil Responden .....	135
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi.....	136
Lampiran 4 Outer Model.....	142
Lampiran 5 Hasil Pengujian Model Dengan PLS .....	145
Lampiran 6 Inner Model .....	147

