
**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEUNGGULAN
BERSAING PADA PT. CINTA AIR MINUM**

Fajar Rahadian

Program Studi Manajemen STIE Tridharma Bandung

fajarahadian@stietridharma.ac.id

ABSTRAK

Di era digital saat ini, perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif karena persaingan di dunia bisnis saat ini semakin meningkat dan tidak mengenal batas. Inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya sistem manajemen terpadu seperti *Total Quality Management* untuk menghasilkan berbagai produk dan layanan berkualitas tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* di PT. Cinta Air Minum, keunggulan kompetitif di PT. Cinta Air Minum, dan pengaruh penerapan *Total Quality Management* dengan keunggulan kompetitif di PT. Cinta air minum. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif

asosiatif. Untuk mengukur penerapan *Total Quality Management* dan keunggulan kompetitif, kuesioner dibagikan kepada 33 responden yang terlibat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Model analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa TQM secara simultan mempengaruhi keunggulan kompetitif. Penerapan *Total Quality Management* mempengaruhi keunggulan kompetitif di PT. Air Minum Cinta dengan koefisien determinasi 88,7% sedangkan sisanya 11,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Total Quality Management* dan Keunggulan Bersaing.

PENDAHULUAN

Dewasa ini globalisasi telah mencapai berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persaingan dalam segala aspek kehidupan juga semakin tajam. Terlebih lagi sejak tahun 2015 kesepakatan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) mulai berlaku, dengan tujuan untuk mewujudkan wawasan ekonomi ASEAN 2020 yang stabil, makmur dan berdaya saing tinggi (Wikipedia).

PT. Cinta Air Minum merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) dengan merek Alexa, mencoba melakukan inovasi-inovasi baru dan perbaikan-perbaikan kualitas secara berkelanjutan diberbagai bidang agar perusahaan dapat unggul dalam bersaing.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari karyawan PT. Cinta Air Minum terdapat berbagai permasalahan diantaranya kurangnya inovasi produk, meningkatnya jumlah retur produk dari pelanggan dan keterlambatan pengiriman produk sehingga pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan. Untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*) dalam meningkatkan keunggulan bersaing maka PT. Cinta Air Minum membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik yakni dengan menggunakan *Total Quality Management* (TQM).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Cinta Air Minum.
2. Bagaimana Keunggulan Bersaing pada PT. Cinta Air Minum.
3. Bagaimana pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Keunggulan Bersaing pada PT. Cinta Air Minum.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Cinta Air Minum.
2. Untuk mengetahui Keunggulan Bersaing pada PT. Cinta Air Minum.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Keunggulan Bersaing pada PT. Cinta Air Minum.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan (2016: 9) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Fred R. David yang dikutip dalam buku Taufiqurokhman (2016:15) Manajemen Strategis adalah ilmu mengenai perumusan, pelaksanaan dan evaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya.

Total Quality Management

Definisi TQM menurut M.N.Nasution (2015:17) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Menurut Goestch dan Davis dalam M.N Nasution (2015: 18-19) terdapat karakteristik *TQM* sebagai berikut: (1) Fokus pada pelanggan Obsesi terhadap kualitas, (2) Pendekatan ilmiah, (3) Komitmen jangka Panjang, (4) Kerjasama tim, (5) Perbaikan system berkesinambungan, (6) Pendidikan dan pelatihan, (7) Kebebasan yang terkendali, (8) Kesatuan tujuan, (9) Adanya keterlibatan dan (10) pemberdayaan karyawan

Keunggulan Bersaing

Menurut Li *et al.*, (dalam Octarina 2015:60) keunggulan bersaing dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk menciptakan nilai yang tidak dimiliki dan tidak dapat ditiru oleh pesaing.

Menurut Fred R David (2011:1) Keunggulan kompetitif dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat dilakukan dengan jauh lebih baik oleh sebuah perusahaan bila dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan saingan. Indikator Keunggulan Bersaing menurut Li et al (2013) :

(1) Harga, Kualitas (2) *elivery Dependability* (3) Inovasi Produk (4) *Time to Market*

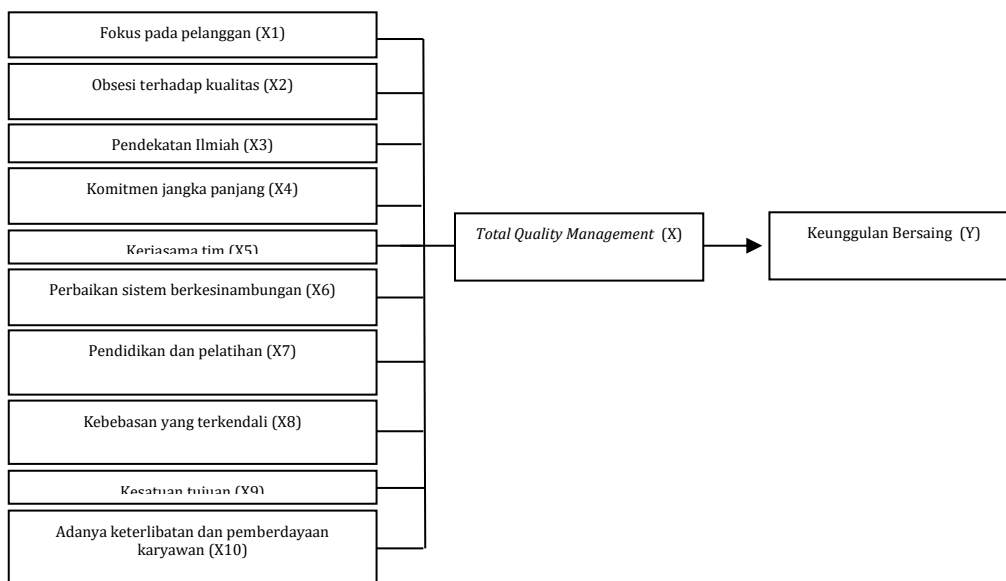
Hubungan *Total Quality Management* dengan Keunggulan Bersaing

Penerapan TQM dapat menjadi salah satu faktor kesuksesan keunggulan bersaing karena TQM berfokus kepada pelanggan, dan melakukan perbaikan berkesinambungan pada setiap produk, jasa dan proses (Gorji dalam Octarina 2015).

Peneliti Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang telah menguji tentang *TQM* dan kaitannya dengan keunggulan bersaing diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Callystha Prayhoego dan Devie (2013) tentang Analisa Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Total Quality Management* terhadap keunggulan bersaing.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

H_0 : $\beta_{(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)} = 0$ Penerapan *Total Quality Management* (TQM) tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.

H_a : $\beta_{(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)} \neq 0$ Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan penulis adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua pegawai yang terlibat pada PT. Cinta Air Minum dengan Sampel dalam populasi ini berjumlah 33 reponden.

Jenis dan Sumber Data Yaitu Data Primer dan Sekunder

Teknik Pengumpulan data

Study Lapangan

Untuk memperoleh data primer dengan cara Wawancara, Observasi, Kuisiner atau angket, Study Kepustakaan, study literatur dan Study dokumentasi.

Operasional Variabel

1. Variabel bebas (*Independent*) adalah *Total Quality Management* (X), dengan 10 Subvariabel.
2. Variabel terikat (*Dependent*) adalah Keunggulan Bersaing (Y).

Instrumen Penelitian

Kuesioner yang disebarkan sebanyak 44 pernyataan, 34 pernyataan untuk variable X dan 10 pernyataan untuk variable Y. skala yang digunakan dalam skala *likert*.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Berganda ini digunakan untuk menganalisis nilai variabel bebas. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_{10} X_{10} + \epsilon$$

Keterangan :

Y	= Estimasi Variabel dependen
β_0	= Konstanta dari persamaan regresi
$\beta_{1,2,3...}$	= Koefisien dari variabel independen
$X_{1,2,3...}$	= Variabel Independen
ϵ	= Residual atau <i>prediction error</i>

Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi ini untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel X (*Total Quality Management*) dengan variabel Y (Keunggulan Bersaing) serta untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum X)^2][n \sum y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Sugiyono, 2017)

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi *pearson*
X : Variabel independen
Y : Variabel dependen
n : Banyaknya Subjek

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R^2) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. (Bawono, 2006:93).

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = Koefisien Determinasi
r = Koefisien korelasi.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 10% dan derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k, α) dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer menggunakan program SPSS.

Menentukan aturan pengambilan keputusan atau kriteria uji signifikan :

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka tolak H_0 (signifikan)

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka tolak H_a (tidak signifikan)

Uji Parsial (Uji-T)

Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individual, dengan menggunakan uji t *statistic* untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu (Bawono, 2006: 89).

H_0 : $B_i = 0$
 H_a : $B_i \neq 0$
Dimana $i = 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10$.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Jumlah populasi pada PT. Cinta Air Minum adalah 50 orang dengan rumus slovin maka ukuran sampel

$$n = \frac{50}{(50 \times 0,1^2) + 1}$$

$n = 33,3$ atau 33 Karyawan

Distribusi berdasarkan Usia

Sebagian besar responden yang mengisi kuesioner adalah usia kurang dari 25 tahun.

Distribusi berdasarkan Jenis Kelamin

Responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden (51.5%), dan jenis kelamin perempuan sebanyak 16 responden (48.5%).

Distribusi berdasarkan Pendidikan

Responden pendidikan akhir 33 responden kebanyakan responden berpendidikan akhir SMA/SMK.

Distribusi berdasarkan Lama Bekerja

Responden lama bekerja 33 responden (57.6%), telah bekerja selama < 3 tahun (39.4%) dan telah bekerja selama 3-5 tahun (3%).

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Dari hasil uji validitas seluruh butir pernyataan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kesemua data valid dan reliable.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Tabel 1
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.67735110
Most Extreme Differences	Absolute	.157
	Positive	.115
	Negative	-.157
Kolmogorov-Smirnov Z		.904
Asymp. Sig. (2-tailed)		.387
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : *Output IBM SPSS 20 (2019).*

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan probabilitas 0,387 artinya penelitian ini berdistribusi normal dengan digunakan untuk melakukan uji-F dan uji-T karena $0,387 > 0,1$.

Uji Multikolinearitas

Dapat dilihat pada tabel dibawah hasil pengujiannya menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi penelitian ini.

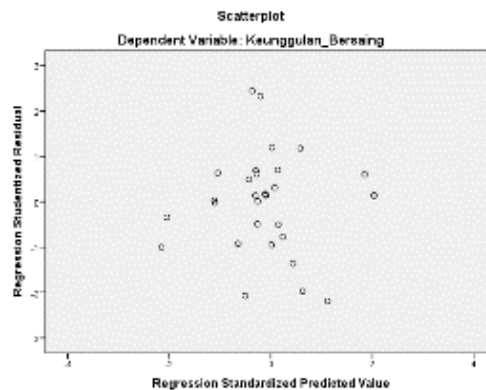
Tabel 2
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.221	4.515
	X2	.207	4.831
	X3	.235	4.258
	X4	.119	8.401
	X5	.187	5.339
	X6	.223	4.485
	X7	.310	3.225
	X8	.186	5.381
	X9	.238	4.195
	X10	.140	7.156

a. Dependent Variable:
 Keunggulan_Bersaing

Sumber : *Output IBM SPSS 20 (2019).*

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2
 Uji Heterokedastisitas dengan *Scatterplot*

Pada gambar 2 dari grafik *scatterplot* model regresi layak digunakan untuk memprediksi keunggulan bersaing.

Analisis Data Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3
 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	3.021	3.924
	X1	-.783	.533
	X2	.730	.404
	X3	-.583	.501
	X4	.213	.670
	X5	-.332	.377
	X6	1.168	.535
	X7	.308	.317
	X8	1.223	.435
	X9	.410	.378
	X10	.325	.360

a. Dependent Variable: Keunggulan_Bersaing

Sumber : *Output IBM SPSS 20 (2019)*.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 3 Diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = 3,021 - 0,783 X_1 + 0,730 X_2 - 0,583 X_3 + 0,213 X_4 - 0,332 X_5 + 1,168 X_6 + 0,308 X_7 + 1,223 X_8 + 0,410 X_9 + 0,325 X_{10} + e$$

- a. Konstanta sebesar 3,021 menyatakan bahwa jika tidak ada penerapan TQM, maka Keunggulan Bersaing akan sebesar 3,021
- b. Koefisien $X_1(b_1) = -0,783$ menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan (X_1) berpengaruh negatif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- c. Koefisien $X_2(b_2) = 0,730$ menunjukkan bahwa obsesi terhadap kualitas (X_2) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- d. Koefisien $X_3(b_3) = -0,583$ menunjukkan bahwa pendekatan ilmiah (X_3) berpengaruh negatif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- e. Koefisien $X_4(b_4) = 0,213$ menunjukkan bahwa komitmen jangka panjang (X_4) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- f. Koefisien $X_5(b_5) = -0,332$ menunjukkan bahwa kerjasama tim (X_5) berpengaruh negatif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- g. Koefisien $X_6(b_6) = 1,168$ menunjukkan bahwa Perbaikan berkesinambungan (X_6) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- h. Koefisien $X_7(b_7) = 0,308$ menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan (X_7) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- i. Koefisien $X_8(b_8) = 1,223$ menunjukkan bahwa kebebasan yang terkendali (X_8) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- j. Koefisien $X_9(b_9) = 0,410$ menunjukkan bahwa kesatuan tujuan (X_9) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- k. Koefisien $X_{10}(b_{10}) = 0,325$ menunjukkan bahwa adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X_{10}) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y).
- l. Standar error (e) menunjukkan tingkat kesalahan pengganggu.

Uji Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel X dan variabel Y, dengan menggunakan system pengolahan IBM SPSS 20 adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Uji Koefisien Korelasi

Coefficients ^a			
Model	T	Sig.	
1	(Constant)	.770	.450
	X1	-1.469	.156
	X2	1.807	.084
	X3	-1.165	.256
	X4	.318	.753
	X5	-.880	.388
	X6	2.182	.040
	X7	.972	.342
	X8	2.810	.010
	X9	1.085	.290
	X10	.904	.376

a. Dependent Variable: Keunggulan_Bersaing

Sumber : *Output IBM SPSS 20 (2019).*

Berdasarkan Tabel 4 besarnya korelasi multiple $R = 0,942$, berarti nilai $0,942$ diatas berada dalam derajat berkekuatan sangat kuat dan positif, karena berada antara nilai $0,80-1,000$ yang berarti bahwa tingkat keeratan variabel X *Total Quality Management* dan variabel Y Keunggulan Bersaing mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Uji Koefisien Determinan

Berdasarkan Tabel 4 diatas, Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *R Square*. Artinya bahwa pengaruh (TQM) Fokus pada pelanggan (X) terhadap Keunggulan Bersaing (Y) sebesar $88,7\%$. Sedangkan sisanya sebesar $11,3\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

$H_0 \beta = 0$: Penerapan *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.

$H_a \beta \neq 0$: Penerapan *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.

Tabel 5
Hasil Uji F

ANOVA ^a			
Model	F	Sig.	
1	Regression	17.273	.000 ^b
	Residual		
	Total		
a. Dependent Variable: Keunggulan_Bersaing			
b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10			

Sumber : *Output IBM SPSS 20 (2019).*

Pada tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 17,273 dengan signifikansi sebesar 0,000. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS terlihat pada tabel 4.56 Diperoleh besarnya F_{hitung} adalah 17,273. Sedangkan nilai F_{tabel} digunakan taraf signifikansi 10% dengan $df_1 = k-1 = 11-1 = 10$ dan $df_2 = n-k = 33-11 = 22$ yang hasilnya sesuai dengan tabel diatas pada kolom Df, sehingga diperoleh hasil F_{tabel} sebesar 3,26.

Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)

Hasil uji analisis regresi *coefficients* dengan menggunakan IBM SPSS 20 terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6
Hasil Uji T

Coefficients ^a			
Model	T	Sig.	
1	(Constant)	.770	.450
	X1	-1.469	.156
	X2	1.807	.084
	X3	-1.165	.256
	X4	.318	.753
	X5	-.880	.388
	X6	2.182	.040
	X7	.972	.342
	X8	2.810	.010
	X9	1.085	.290
	X10	.904	.376
a. Dependent Variable: Keunggulan_Bersaing			

Sumber : *Output IBM SPSS 20 (2019)*

Dari Tabel diatas, maka hasil regresi berganda dapat menganalisis pengaruh dari masing-masing variabel TQM terhadap variabel dependen Keunggulan Bersaing pada PT. Cinta Air Minum.

- a. Uji Koefisien Regresi untuk β_1 , didapat nilai t_{hitung} sebesar -1,469, t_{tabel} 1,717. Artinya fokus pada pelanggan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- b. Uji Koefisien Regresi untuk β_2 , didapat nilai t_{hitung} sebesar 1,807, t_{tabel} 1,717. Artinya obsesi terhadap kualitas secara parsial berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- c. Uji Koefisien Regresi untuk β_3 didapat nilai t_{hitung} sebesar -1,165, t_{tabel} 1,717. Artinya pendekatan ilmiah secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- d. Uji Koefisien Regresi untuk β_4 didapat nilai t_{hitung} sebesar 0,318, t_{tabel} 1,717. Artinya komitmen jangka panjang secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- e. Uji Koefisien Regresi untuk β_5 didapat nilai t_{hitung} sebesar -0,880, t_{tabel} 1,717. Artinya kerjasama tim secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- f. Uji Koefisien Regresi untuk β_6 didapat nilai t_{hitung} sebesar 2,182, t_{tabel} 1,717. Artinya perbaikan sistem berkesinambungan secara parsial berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- g. Uji Koefisien Regresi untuk β_7 didapat nilai t_{hitung} sebesar 0,972 t_{tabel} 1,717. Artinya Pendidikan dan Pelatihan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- h. Uji Koefisien Regresi untuk β_8 didapat nilai t_{hitung} sebesar 2,810 t_{tabel} 1,717. Artinya Kebebasan yang Terkendali secara parsial berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- i. Uji Koefisien Regresi untuk β_9 , didapat nilai t_{hitung} sebesar 1,085 sedangkan t_{tabel} 1,717. Artinya Kesatuan Tujuan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.
- j. Uji Koefisien Regresi untuk β_{10} , didapat nilai t_{hitung} sebesar 0,904 t_{tabel} 1,717. Artinya Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing.

PEMBAHASAN

Tanggapan Responden Terhadap *Total Quality Management*

Total Quality Management yang diterapkan pada PT. Cinta Air Minum menurut responden dinilai baik dengan Skor total seluruh item adalah 4627, jumlah skor tertinggi adalah item **Setuju** sebesar 1122, sedangkan item terendah **Sangat Tidak Setuju** dengan total skor 5.

Tanggapan Responden Terhadap Keunggulan Bersaing

Keunggulan Bersaing pada PT. Cinta Air Minum menurut responden dinilai baik, dengan Skor total seluruh item adalah 1326, skor tertinggi untuk item **Setuju** sebesar 828, sedangkan item terendah **Sangat Tidak Setuju** dengan total skor 2.

Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Keunggulan Bersaing

Besarnya Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Keunggulan Bersaing R^2 (koefisien determinan) yaitu sebesar 0,887 berarti variabel Keunggulan Bersaing dipengaruhi oleh variabel TQM sebesar 88,7% dan 11,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Cinta Air Minum menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil hipotesis pengujian koefisien determinasi dimana Keunggulan Bersaing dipengaruhi oleh TQM sebesar 88,7% sedangkan sisanya 11,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- David, Fred R. 2011. *Manajemen Strategis : Konsep, Edisi 12*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Ketiga, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Octarina, Sandra. 2015 *Skripsi : Studi Tentang Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Kaitannya Dengan Keunggulan Bersaing pada Divisi Mesin Industrial PT. Pindad (Persero) Bandung*, Skripsi Sarjana, UNISBA Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta.
- Prayheogo, Callysta dan Devie. 2013 *Jurnal: Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Bawono, Anton.2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga, STAIN Salatiga Press.