

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TQM TERHADAP KINERJA UMKM MELALUI**  
**ORIENTASI PASAR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**  
**(Studi Kasus di DPKUKM Kabupaten Cilacap)**



Oleh:

DIMAS SETIAWAN

NIM 18612011014

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI**  
**CILACAP**

**2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TQM TERHADAP KINERJA UMKM MELALUI**  
**ORIENTASI PASAR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**  
**(Studi Kasus di DPKUKM Kabupaten Cilacap)**

Disusun dan diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Manajemen (S.M) di Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh:

**DIMAS SETIAWAN**

**NIM 18612011014**

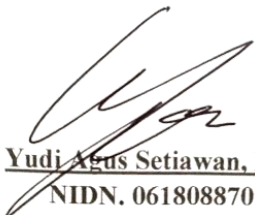
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI**  
**CILACAP**  
**2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TQM TERHADAP KINERJA UMKM MELALUI**  
**ORIENTASI PASAR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**  
**(Studi Kasus di DPKUKM Kabupaten Cilacap)**

Dibuat Oleh :  
Dimas Setiawan  
18612011014

Diajukan untuk  
Ujian Skripsi Pada Tanggal :

Pembimbing I

  
Yudi Agus Setiawan, M.M  
NIDN. 0618088701

Pembimbing II

  
Syafi'ah, M.M  
NIDN. 0017108405

## PENGESAHAN

### Skripsi Saudara

Nama : **DIMAS SETIAWAN**  
NIM : **18612011014**  
Judul : **Pengaruh TQM terhadap Kinerja UMKM melalui Orientasi Pasar sebagai Variabel Intervening Studi Kasus di DPKUMKM Kabupaten Cilacap**

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

**Kamis, 15 Februari 2024**

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

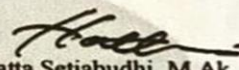
Cilacap, 15 Februari 2024

### Dewan Sidang


Ketua

  
Suwono, M.Si  
NIK. 41230714081

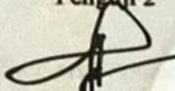
Sekretaris

  
Hatta Setiabudhi, M.Ak  
NIK. 41230714194


Penguji 1

  
Dina Prasetyaningrum, M.M  
NIK. 41230714144

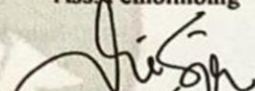
Penguji 2

  
Hasan Muzaki, M.M  
NIK. 41230714050

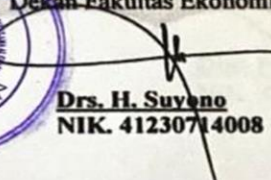
Pembimbing

  
Yudi Agus Setiawan, M.M  
NIK. 41230714112

Ass. Pembimbing

  
Syafi'ah, M.M  
NIK. 41230714132

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Drs. H. Suyono  
NIK. 41230714008



## NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Nahdlatul Ulama Al  
Ghazali Cilacap  
Di –  
Cilacap

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : DIMAS SETIAWAN  
Nim : 18612011014  
Fakultas/Prodi : Ekonomi Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh TQM Terhadap Kinerja UMKM Melalui Orientasi Pasar  
Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di DPKUKM  
Kabupaten Cilacap)

Telah dapat diajukan kepada Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Cilacap, 15 Februari 2024  
Konsultan



Dina Prasetyaningrum, M.M  
NIK. 41230714144

## NOTA PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Warrohmatullohi Wabarokatuh.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi oleh saudara :

Nama : Dimas Setiawan  
Nim : 18612011014  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Tqm Terhadap Kinerja Umkm Melalui Orientasi Pasar Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di DPKUKM Kabupaten Cilacap)

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kesidang skripsi, bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera dimunaqosahkan.

Atas Perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.

Pembimbing I

  
**Yudi Agus Setiawan, M.M**  
NIDN. 0618088701

Pembimbing II

  
**Svafi'ah, M.M**  
NIDN. 0017108405



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Setiawan  
Nim : 18612011014  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan Sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya saya, bukan merupakan pengambilan alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti dan hasil skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap 15 Februari 2024  
Yang membuat pernyataan

  
  
Dimas Setiawan  
NIM.18612011014

## **MOTTO**

“Tidak ada yang tidak mungkin didunia ini, selagi kau mau berusaha lakukanlah dengan tekad yang kuat dan berdoa yakinlah kau bisa melakukannya.”

( Dimas Setiawan )

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, melainkan keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.”

(B. J. Habibie)

Allah tau prosesmu, Allah tau niat baikmu, tenanglah Allah pasti bantu.

“Tidak ada sehelai daun pun yang gugur yang tidak diketahui-Nya.”

(Qs. Al-An'am : 59)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT Pencipta alam semesta yang telah memberikan karunia yang berkah serta rizqi yang tiada hentinya.
2. Ayah dan Ibu tercinta karena telah mendukung dan mengorbankan segala hal agar saya tetap bisa lanjut berkuliah, sungguh kasih sayang ayah dan ibu tidak akan pernah saya lupakan.
3. Seluruh Dosen dan Staff UNUGHA Cilacap khususnya Fakultas Ekonomi yang telah memberikan saya banyak ilmu di masa perkuliahan ini.
4. Bapak Yudi Agus Setiawan, M.M dan Ibu Syafi'ah, S.P., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang selalu memberikan arahan yang terbaik dan selalu sabar dalam memberikan nasihat bagi saya dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Seluruh Organisasi yang pernah saya ikut BEM Fakultas, PMII, Tater Tepak, Teater NIN, Dialektika, Patroli Keamanan Santri dan lainnya yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang sangat berharga bagi saya serta motivasi untuk terus berkarya dan disiplin dalam menjalani masa perkuliahan.
6. Pondok Pesantren Al-Ihya Ulumaddin Kesugihan tercinta yang senantiasa mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman luar biasa yang tak terlupakan dan menjadi tempat pulang ternyaman selain rumah.
7. Kawan-kawanku tersayang yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam masa perkuliahan ini, pengorbanan kalian akan selalu menjadi kenangan yang indah sampai kapanpun juga.
8. Serta untuk Adik-adiku tercinta dan saudara-saudaraku yang telah menjadi salah satu alasan untuk berjuang sampai saat ini dan seterusnya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Umkm Melalui Orientasi Pasar Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di DPKUKM Kabupaten Cilacap)”.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi (FE) Nahdlatul Ulama Al-Ghazali, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali. Penyusunan laporan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. K.H. Nasrulloh Muchson, MH., Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
2. Bapak Drs. H. Suyono Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
3. Bapak Suwono, M.Si Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
4. Bapak Yudi Agus Setiawan, M.M Dosen Program Studi Manajemen sekaligus dosen pembimbing I.

5. Ibu Syafi'ah, S.P., M.M merupakan dosen Program Studi manajemen sekaligus dosen pembimbing II;
6. Dosen penguji skripsi yang sudah meluangkan waktunya dan telah membantu saya dengan saran dan kritik yang membangun demi suksesnya skripsi ini.
7. Serta seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang bertugas di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap yang sudah mentrasfer ilmu dan pengetahuan yang membantu saya dalam penyusunan skripsi.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan dan berkorban segalanya untuk penulis.
9. Seluruh teman-teman seangkatan Fakultas Ekonomi angkatan 2018, yang sudah menemani dan mendukung saya selama kuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata “sempurna”. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa kebermanfaatan bagi penulis, seluruh mahasiswa, masyarakat, dan seluruh pembaca.

Cilacap, 15 Februari 2024

Penulis

Dimas Setiawan  
NIM. 18612011014

## ABSTRAK

Dimas Setiawan. 18612011014. Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Umkm Melalui Orientasi Pasar Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di DPKUKM Kabupaten Cilacap). Cilacap: Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, Februari 2024.

Revolusi industri mendorong adaptasi digital dan peningkatan kualitas produk di sektor bisnis. UMKM Kabupaten Cilacap diminta untuk berinovasi, meningkatkan kualitas, dan menerapkan Total Quality Management (TQM) guna meningkatkan daya saing, seperti yang ditemukan dalam studi kasus di DPKUKM Kabupaten Cilacap. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Cilacap. Selain itu, penelitian juga menyelidiki dampak TQM pada orientasi pasar dan pengaruh signifikan orientasi pasar terhadap kinerja UMKM. Selanjutnya, penelitian ini mengidentifikasi apakah orientasi pasar memediasi hubungan antara TQM dan kinerja UMKM di Cilacap.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik probability sampling. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah 20.976 pelaku UMKM di di DPKUKM Kabupaten Cilacap dengan sampel sebanyak 100 orang karyawan yang berasal dari 14 hotel berbintang. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier untuk hipotesis 1, 2, 3, dan 4.

Penelitian ini menemukan bahwa: (1) Total Quality Management (TQM) secara positif dan signifikan memengaruhi kinerja UMKM di Cilacap, dengan nilai t hitung sebesar 8,453, melebihi nilai t tabel (1,660) dengan nilai r square 0,215; (2) TQM juga berperan dalam membentuk Orientasi Pasar di Cilacap, dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $7,152 > 1,660$ ) dan nilai signifikansi 0,000 dengan nilai r square 0,343; (3) Orientasi Pasar sendiri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM, dengan koefisien beta sebesar 0,793 dan nilai t sebesar  $12,904 > 1,660$  serta nilai r square 0,630; (4) Orientasi Pasar memediasi hubungan antara TQM dan kinerja UMKM, dengan nilai signifikansi F sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $F > F$  tabel ( $82,409 > 3,09$ ) serta nilai s square sebesar 0,630. Kesimpulan ini menggarisbawahi peran krusial Orientasi Pasar dalam mengoptimalkan dampak TQM pada kinerja UMKM di wilayah tersebut.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management (TQM)*, *Orientasi Pasar*, *Kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)*

## ABSTRACT

Dimas Setiawan. 18612011014. The influence of TQM on MSME performance through market orientation as an intervening variable (case study in DPKUKM Cilacap Regency). Cilacap: Faculty of Economics, Nahdlatul Ulama Al Ghazali University, Cilacap, February 2024.

The industrial revolution is driving digital adaptation and product quality improvement in the business sector. MSMEs in Cilacap Regency are asked to innovate, improve quality, and implement Total Quality Management (TQM) to increase competitiveness, as found in a case study in DPKUKM Cilacap Regency. This study aims to evaluate the effect of Total Quality Management (TQM) on the performance of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Cilacap. In addition, the study also testing end analyzing the impact of TQM on market orientation and the significant influence of market orientation on MSME performance. Furthermore, this study identifies whether market orientation mediates the relationship between TQM and MSME performance in Cilacap.

The data collection method in this study was a questionnaire or questionnaire. The sampling technique used is the probability sampling technique. The population that became the object of research was 20,976 MSME actors in DPKUKM Cilacap Regency with a sample of 100 employees from 14 star hotels. Hypothesis testing is performed by linear regression analysis for hypotheses 1, 2, 3, and 4.

This study found that: (1) Total Quality Management (TQM) positively and significantly affected the performance of MSMEs in Cilacap, with a calculated t value of 8.453, exceeding the table t value (1.660) with an r square value of 0.215; (2) TQM also plays a role in shaping Market Orientation in Cilacap, with a calculated t value greater than the table t ( $7.152 > 1.660$ ) and a significance value of 0.000 with an r square value of 0.343; (3) Market Orientation itself has a positive and significant influence on the performance of MSMEs, with a beta coefficient of 0.793 and a t value of  $12.904 > 1.660$  and an r square value of 0.630; (4) Market Orientation mediates the relationship between TQM and MSME performance, with a significance value of F of  $0.000 < 0.05$  and  $F > F$  of the table ( $82.409 > 3.09$ ) and an s square value of 0.630. This conclusion underscores the crucial role of Market Orientation in optimizing the impact of TQM on the performance of MSMEs in the region.

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM), Market Orientation, Performance of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ASLI SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	8
<b>ABSTRAK</b> .....	11
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	13
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
A. Telaah Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Total Quality Mangement (TQM) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengertian Kinerja UMKM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Orientasi Pasar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Teknis Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Analisis Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Implikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Perbedaan Usaha Mikro, kecil, menengah dan besar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Ketentuan Skor Jawaban.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Data Statistik Skor Variabel TQM, Orientasi Pasar dan Kinerja UMKM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel TQM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Orientasi Pasar..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja UMKM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heterokedasitas Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Hasil Uji t Data Penelitian X1 terhadap Y .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10 Hasil Uji t Data Penelitian X1 terhadap X2....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Hasil Uji t Data Penelitian X2 terhadap Y .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12 Hasil Uji F Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Hasil Uji R Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Lampiran 1. 3 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. 4 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. 5 Data Hasil Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. 6 Distribusi R Tabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. 7 Distribusi T Tabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. 8 Distribusi F Tabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. 9 Dokumentasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



Lampiran 1. 10 Biodata Penulis .....**Error! Bookmark not defined.**

