KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi
Vol.3, No.6 November 2026
e-ISSN: 3047-6240, p-ISSN: 3047-6232, Hal 522-530
DOI : https://doi.org/10.61722/jemba.v3i6.3324

Pengaruh Total Quality Management dan Just in Time Terhadap Kinerja Operasional Pada Coffee Shop di Kecamatan Sukaratu

Risma Zahrathun Nisa[1], Suci Putri Lestari[2], Arif[3]
[1,2,3] Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Jl. Peta No.177, Kahuripan, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
*Penulis Korespondensi: rismazahrathunnisa@gmail.com

Abstract. *Coffee shops in Sukaratu District face recurring operational problems such as slow order delivery and inconsistent menu quality. This research examines whether Total Quality Management (TQM) and Just in Time (JIT) explain the operational performance of these businesses, individually and jointly. A quantitative causal survey was carried out using a questionnaire answered by all 31 employees of the five coffee shops in the district (saturated sampling). Analysis in SPSS 26 covered instrument testing, classical assumption checks, multiple linear regression, t and F tests, correlation, and determination. TQM alone does not significantly affect operational performance (t = 1.445; p = 0.160), while JIT has a significant positive effect (t = 3.636; p = 0.001). Taken together, the two variables have a significant effect (F = 12.319; p < 0.001) and explain 46.8% of the variance in operational performance (R = 0.684); the rest comes from factors outside the model. The findings indicate that smooth, well-scheduled work flow and material availability matter more for small coffee shops than quality-management principles alone.*

Keywords*: Total Quality Management; Just in Time; Operational Performance; Coffee Shop; Multiple Linear Regression.*

Abstrak. Coffee shop di Kecamatan Sukaratu masih menghadapi persoalan operasional, misalnya penyajian pesanan yang lambat dan mutu menu yang belum konsisten. Penelitian ini menguji apakah Total Quality Management (TQM) dan Just in Time (JIT) menjelaskan kinerja operasional usaha tersebut, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Survei kuantitatif bersifat kausal dilakukan dengan kuesioner yang diisi oleh seluruh 31 karyawan pada lima coffee shop di kecamatan itu (sampling jenuh). Analisis dengan SPSS 26 mencakup pengujian instrumen, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t dan F, korelasi, serta determinasi. TQM secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional (t = 1,445; p = 0,160), sedangkan JIT berpengaruh positif signifikan (t = 3,636; p = 0,001). Secara bersama-sama keduanya berpengaruh signifikan (F = 12,319; p < 0,001) dan menjelaskan 46,8% variasi kinerja operasional (R = 0,684); sisanya berasal dari faktor di luar model. Hasil ini menunjukkan bahwa kelancaran alur kerja dan ketersediaan bahan baku yang terjadwal lebih menentukan bagi coffee shop kecil dibandingkan prinsip manajemen mutu semata.

Kata kunci: Total Quality Management; Just in Time; Kinerja Operasional; Coffee Shop; Regresi Linear Berganda.

1. LATAR BELAKANG

Industri kuliner, khususnya coffee shop, berkembang pesat di berbagai wilayah Indonesia seiring perubahan gaya hidup dan meningkatnya minat generasi muda terhadap tempat berkumpul yang nyaman. Perkembangan tersebut juga terlihat di Kabupaten Tasikmalaya. Salah satu wilayah yang tumbuh adalah Kecamatan Sukaratu, yang berada dekat dengan objek wisata Gunung Galunggung sehingga mendorong bermunculannya coffee shop dengan konsep modern maupun bernuansa alam. Persaingan antarkedai menuntut pemilik usaha meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional agar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan usaha terus berkembang.

Naskah Masuk: 03 November 2026; Revisi: 04 November 2026; Diterima: 05 November 2026; Terbit: 07 November 2026

Usaha kopi di Kecamatan Sukaratu umumnya berskala mikro dan bermodal terbatas sehingga mudah terguncang oleh naik turunnya penjualan. Survei pendahuluan mencatat lima coffee shop yang aktif di kecamatan ini dengan 31 pekerja. Ulasan pelanggan pada Google Maps dan pengamatan di lapangan masih menunjukkan permasalahan operasional, seperti pelayanan dan penyajian pesanan yang lama, ketidaktersediaan sebagian menu, serta kualitas menu dan layanan yang belum konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja operasional belum sepenuhnya optimal dan perlu ditingkatkan melalui penerapan sistem manajemen yang tepat.

Kinerja operasional menggambarkan seberapa baik suatu organisasi menjalankan aktivitas operasionalnya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas hasil yang dicapai (Hardiana & Ridho'i, 2022). Dua pendekatan yang banyak digunakan untuk meningkatkannya adalah Total Quality Management (TQM) dan Just in Time (JIT). TQM menekankan perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh karyawan, dan fokus pada pelanggan (Alam & Santosa, 2022), sedangkan JIT berfokus pada pengurangan pemborosan, pengelolaan persediaan seminimal mungkin, dan ketepatan waktu proses kerja (Hidayat et al., 2025). Pada coffee shop, JIT tercermin dari ketersediaan bahan baku sesuai kebutuhan, kelancaran kerja barista, dan waktu tunggu pesanan, sedangkan TQM tercermin dari orientasi pada kepuasan pelanggan dan evaluasi proses kerja yang berkelanjutan.

Hasil penelitian terdahulu belum sepenuhnya seragam. Pratiwi et al. (2024) pada Pabrik Gula Takalar serta Firnanda dan Yamit (2023) pada Awor Coffee Yogyakarta menemukan bahwa TQM dan JIT berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, sementara sebagian penelitian lain hanya menelaah salah satu variabel, yaitu TQM saja (Putra & Indrawati, 2023) atau JIT saja (Hidayat et al., 2025). Selain itu, konteks usaha kopi berskala mikro di wilayah wisata seperti Kecamatan Sukaratu belum banyak diteliti secara kuantitatif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis gambaran TQM, JIT, dan kinerja operasional, serta pengaruh TQM dan JIT terhadap kinerja operasional coffee shop di Kecamatan Sukaratu, baik secara simultan maupun parsial.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Total Quality Management (TQM)

Menurut Juharni (2017), TQM adalah pendekatan pengelolaan bisnis yang bertujuan meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus pada produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan kerja, dengan melibatkan seluruh pihak dalam fokus pada kualitas. Tarumingkeng (2024) memandang TQM sebagai elemen fundamental bagi keberlanjutan dan daya saing organisasi, di mana kualitas bukan sekadar pemenuhan standar tetapi juga penciptaan nilai tambah bagi pelanggan. Penerapan TQM yang efektif dapat memperbaiki desain proses, mengurangi penyimpangan produksi, memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan, dan menciptakan lingkungan kerja yang baik (Ambarwati & Supardi, 2020). Dalam penelitian ini, TQM diukur melalui tiga indikator yang diadaptasi dari Tarumingkeng (2024), yaitu

fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

B. Just in Time (JIT)

Just in Time merupakan sistem di mana setiap bagian organisasi menyediakan produk yang diperlukan pada waktu yang tepat dengan cara yang paling efisien dan hemat biaya, sehingga aktivitas yang tidak menambah nilai dan pemborosan dapat dihilangkan (Dani et al., 2024). Utama et al. (2019) menjelaskan JIT sebagai integrasi aktivitas produksi yang menggunakan persediaan seminimal mungkin, baik untuk bahan baku, barang setengah jadi, maupun produk jadi. Tujuan JIT adalah meningkatkan produktivitas dengan meminimalkan aktivitas tanpa nilai tambah sambil menjaga kualitas dan ketepatan waktu (Farhan et al., 2025). Indikator JIT dalam penelitian ini mengacu pada Utama et al. (2019): berproduksi sesuai jadwal produksi induk, perbaikan aliran produk secara terus-menerus, penyempurnaan kualitas produk, dan pengurangan segala bentuk ketidakpastian.

C. Kinerja Operasional

Kinerja operasional adalah ukuran seberapa baik suatu program atau aktivitas dilaksanakan dalam organisasi, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas (Hardiana & Ridho'i, 2022). Sarigih (2024) menyatakan bahwa kinerja operasional mencakup seluruh aktivitas operasi sehari-hari, mulai dari produksi, rantai pasokan, manajemen persediaan, hingga pengiriman produk kepada pelanggan. Indikator yang digunakan meliputi efisiensi produksi, kualitas produk, waktu siklus pesanan, tingkat layanan pelanggan, lama dalam persediaan, dan efisiensi rantai pasokan (Sarigih, 2024).

D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

TQM berperan menjaga konsistensi kualitas dan kepuasan pelanggan, sedangkan JIT memastikan kualitas tersebut disampaikan tepat waktu dengan biaya yang efisien. Kombinasi keduanya diharapkan meningkatkan produktivitas, menurunkan pemborosan, dan memperbaiki tingkat layanan sehingga target kinerja operasional tercapai. Penelitian Pratiwi et al. (2024) dan Firnanda dan Yamit (2023) mendukung pengaruh simultan kedua variabel, sedangkan pengaruh parsial TQM didukung oleh Putra dan Indrawati (2023) dan pengaruh parsial JIT didukung oleh Dani et al. (2024) serta Hidayat et al. (2025). Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H_1 Total Quality Management dan Just in Time secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

H_2 Total Quality Management secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

H_3 Just in Time secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal melalui metode survei (Sugiyono, 2023; Sujarweni, 2019). Variabel bebas adalah TQM (X_1) dan JIT (X_2), sedangkan variabel terikat adalah kinerja operasional (Y). Penelitian dilaksanakan pada lima coffee shop di Kecamatan Sukaratu, Kabupaten Tasikmalaya,

yaitu Shelter Galunggung, Box Office, Dream Café & Resto, Up and Down, dan Warja Kopi.

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan pada kelima coffee shop tersebut yang berjumlah 31 orang (Shelter Galunggung 8, Box Office 7, Dream Café & Resto 6, Up and Down 6, dan Warja Kopi 4). Teknik penentuan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel (n = 31). Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari studi kepustakaan. Kuesioner terdiri atas 6 pernyataan untuk TQM, 8 pernyataan untuk JIT, dan 12 pernyataan untuk kinerja operasional, diukur dengan skala Likert lima tingkat (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju).

Analisis data dilakukan dengan SPSS versi 26 melalui tahapan uji validitas (korelasi *Pearson Product Moment*, r tabel 0,355 untuk n = 31 pada $\alpha = 0{,}05$), uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha* > 0,60), uji asumsi klasik (normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas, heteroskedastisitas dengan korelasi rank Spearman, dan autokorelasi Durbin-Watson), analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji F dan uji t pada taraf signifikansi 5%) (Ghozali, 2021). Gambaran variabel dinilai dengan skor responden terhadap skor ideal, yang diklasifikasikan ke dalam lima kategori menggunakan nilai jenjang interval (NJI).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 31 responden dengan derajat bebas df = n − 2 = 29, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,355 pada taraf signifikansi 5%. Pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung > r tabel. Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada ketiga variabel memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel sehingga seluruhnya valid dan layak digunakan sebagai instrumen.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r hitung	r tabel	Keterangan
TQM (X_1)	6	0,663 – 0,900	0,355	Valid
JIT (X_2)	8	0,425 – 0,705	0,355	Valid
Kinerja Operasional (Y)	12	0,425 – 0,757	0,355	Valid

Sumber: Data primer diolah peneliti SPSS versi 26 (2026)

Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Tabel 2 memperlihatkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Batas	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
TQM (X_1)	> 0,60	0,879	Reliabel
JIT (X_2)	> 0,60	0,780	Reliabel
Kinerja Operasional (Y)	> 0,60	0,825	Reliabel

Sumber: Data primer diolah peneliti SPSS versi 26 (2026)

Karakteristik Responden

Dari 31 responden, sebanyak 20 orang (64,5%) berjenis kelamin laki-laki dan 11 orang (35,5%) perempuan. Berdasarkan usia, sebagian besar responden berusia kurang dari 25 tahun (24 orang; 77,4%), diikuti usia 25–35 tahun (6 orang; 19,4%) dan lebih dari 35 tahun (1 orang; 3,2%). Dari sisi masa kerja, kelompok terbesar adalah karyawan dengan masa kerja kurang dari satu tahun (46,7%), kemudian 1–3 tahun (40%) dan lebih dari tiga tahun (13,3%). Profil ini menunjukkan bahwa tenaga kerja coffee shop didominasi karyawan muda dengan pengalaman kerja relatif singkat.

Gambaran Variabel Penelitian

Skor setiap variabel dibandingkan dengan skor ideal (jumlah pernyataan × 31 responden × 5). Dengan NJI masing-masing sebesar 148,8 (TQM), 198,4 (JIT), dan 297,6 (kinerja operasional), seluruh variabel berada pada kategori sangat baik (Tabel 3).

Tabel 3. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden

Variabel	Jumlah Item	Skor Ideal	Skor Diperoleh	Kategori
TQM (X_1)	6	930	884 (95,1%)	Sangat Baik
JIT (X_2)	8	1.240	1.109 (89,4%)	Sangat Baik
Kinerja Operasional (Y)	12	1.860	1.696 (91,2%)	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026)

Pada variabel TQM, skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa karyawan diberi kesempatan menyampaikan saran (152 dari 155), sedangkan skor terendah adalah evaluasi rutin terhadap proses kerja (142). Pada variabel JIT, skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa hambatan dalam proses kerja jarang terjadi (124; kategori baik),

sedangkan pada kinerja operasional skor terendah adalah pernyataan bahwa proses kerja berjalan secara efisien (125; kategori baik). Kedua temuan ini menunjukkan bahwa kelancaran dan efisiensi alur kerja merupakan aspek yang paling perlu diperbaiki.

B. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* terhadap residual menghasilkan nilai statistik uji 0,105 dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,200 yang lebih besar dari 0,05, sehingga residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Nilai *tolerance* kedua variabel bebas sebesar 0,808 (> 0,10) dan nilai VIF sebesar 1,237 (< 10), sehingga tidak terjadi multikolinearitas (Tabel 4).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	*Tolerance*	VIF
TQM (X_1)	0,808	1,237
JIT (X_2)	0,808	1,237

Sumber: Data primer diolah peneliti SPSS versi 26 (2026)

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dengan korelasi rank Spearman antara masing-masing variabel bebas dan residual menghasilkan signifikansi sebesar 0,676 untuk TQM dan 0,296 untuk JIT. Kedua nilai lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Nilai Durbin-Watson sebesar 1,613. Untuk k = 2 dan n = 31, diperoleh dL = 1,300 dan dU = 1,570 sehingga 4 − dU = 2,430. Karena dU < DW < 4 − dU (1,570 < 1,613 < 2,430), tidak terdapat autokorelasi positif maupun negatif. Dengan demikian seluruh asumsi klasik terpenuhi dan data layak dianalisis dengan regresi linear berganda.

C. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	0,647	0,570	–	1,136	0,265
TQM (X_1)	0,243	0,168	0,222	1,445	0,160
JIT (X_2)	0,558	0,153	0,557	3,636	0,001

Sumber: Data primer diolah peneliti SPSS versi 26 (2026). Variabel terikat: Kinerja Operasional

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0{,}647 + 0{,}243X_1 + 0{,}558X_2 + e$$

Konstanta sebesar 0,647 berarti bahwa apabila TQM dan JIT bernilai nol, kinerja operasional bernilai 0,647. Koefisien regresi TQM sebesar 0,243 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan TQM akan meningkatkan kinerja operasional sebesar 0,243 dengan asumsi JIT tetap. Koefisien regresi JIT sebesar 0,558 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan JIT akan meningkatkan kinerja operasional sebesar 0,558 dengan asumsi TQM tetap. Kedua koefisien bernilai positif, dan nilai Beta menunjukkan bahwa JIT (0,557) memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan TQM (0,222).

Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 6. Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Kontribusi (Kd)
0,684	0,468	0,430	0,75176	46,8%

Sumber: Data primer diolah peneliti SPSS versi 26 (2026)

Koefisien korelasi simultan sebesar 0,684 berada pada rentang 0,600–0,799 yang termasuk kategori hubungan kuat. Koefisien determinasi sebesar 0,468 berarti TQM dan JIT secara bersama-sama menjelaskan 46,8% variasi kinerja operasional, sedangkan 53,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti motivasi kerja, kompetensi karyawan, dan kualitas produk.

D. Pengaruh TQM dan JIT Secara Simultan Terhadap Kinerja Operasional

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	13,924	2	6,962	12,319	0,000
Residual	15,824	28	0,565		
Total	29,748	30			

Sumber: Data primer diolah peneliti SPSS versi 26 (2026)

Uji F menghasilkan nilai F sebesar 12,319 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_{o1} ditolak dan H_1 diterima, yaitu TQM dan JIT secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional coffee shop di Kecamatan Sukaratu. Artinya, penerapan prinsip kualitas yang melibatkan seluruh karyawan bersama pengelolaan bahan baku dan alur kerja yang tepat waktu secara bersama-sama mampu meningkatkan kinerja operasional.

Temuan ini searah dengan Pratiwi et al. (2024), yang melaporkan efek simultan positif TQM dan JIT pada pabrik gula, dan dengan Firnanda dan Yamit (2023) pada kedai kopi di Yogyakarta, yang mengaitkan mutu layanan, pengelolaan proses, dan ketepatan penyajian dengan peningkatan kinerja operasional.

E. Pengaruh TQM Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t) dan Korelasi Parsial

Variabel	t hitung	Sig.	Korelasi Parsial	r_2 Parsial	Hasil
TQM (X_1)	1,445	0,160	0,263	6,9%	Tidak signifikan
JIT (X_2)	3,636	0,001	0,566	32,0%	Signifikan

Sumber: Data primer diolah peneliti SPSS versi 26 (2026)

Nilai t hitung TQM sebesar 1,445 lebih kecil daripada t tabel (≈ 2,048 untuk df = 28 pada $\alpha = 0,05$) dengan signifikansi 0,160 > 0,05. Dengan demikian H_{o2} diterima dan H_2 ditolak, yaitu TQM secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Korelasi parsial sebesar 0,263 (kategori rendah) menunjukkan kontribusi parsial TQM hanya sekitar 6,9%.

Temuan ini berbeda dengan Putra dan Indrawati (2023) serta Alam dan Santosa (2022) yang melaporkan pengaruh positif TQM terhadap kinerja operasional. Terdapat beberapa kemungkinan penjelasan. *Pertama*, ketika diuji bersama JIT, sumbangan TQM menjadi kecil karena kedua variabel saling berkorelasi (korelasi Spearman 0,472; p = 0,007) sehingga sebagian variasi kinerja yang berkaitan dengan TQM sudah dijelaskan oleh JIT. *Kedua*, skor TQM sudah sangat tinggi (95,1% dari skor ideal) sehingga variasi antarresponden sempit dan sulit membedakan pengaruhnya. *Ketiga*, TQM bersifat jangka panjang dan membutuhkan budaya kualitas yang mapan, sementara hampir separuh responden bekerja kurang dari satu tahun pada usaha mikro dengan sumber daya terbatas. Dengan demikian, prinsip TQM yang telah diterapkan belum cukup untuk meningkatkan kinerja operasional secara nyata tanpa dukungan sistem kerja yang lancar dan terencana.

F. Pengaruh JIT Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional

Nilai t hitung JIT sebesar 3,636 lebih besar daripada t tabel (≈ 2,048) dengan signifikansi 0,001 < 0,05. Dengan demikian H_{o3} ditolak dan H_3 diterima, yaitu JIT secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Korelasi parsial sebesar 0,566 (kategori sedang) menunjukkan kontribusi parsial JIT sekitar 32,0%. Semakin baik penerapan JIT, yaitu ketersediaan bahan baku tepat waktu, penyajian sesuai perencanaan, dan hambatan kerja yang minim, semakin baik kinerja operasional coffee shop.

Hasil ini sejalan dengan Dani et al. (2024) yang menunjukkan bahwa JIT pada coffee shop meningkatkan kelancaran proses, mempercepat pelayanan, dan menurunkan biaya operasional, serta dengan Firnanda dan Yamit (2023) dan Hidayat et al. (2025). Pada coffee shop yang bahan bakunya mudah rusak dan waktu tunggu pelanggan sangat menentukan kepuasan, pengelolaan persediaan sesuai kebutuhan dan alur kerja barista yang terjadwal secara langsung memengaruhi kecepatan dan ketepatan layanan, sehingga JIT menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan TQM.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menghasilkan empat simpulan. Pertama, para karyawan menilai penerapan TQM, JIT, dan kinerja operasional di coffee shop Kecamatan Sukaratu sudah sangat baik. Kedua, TQM dan JIT bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, dengan hubungan kuat (R = 0,684) dan daya jelas 46,8%. Ketiga, TQM tidak terbukti berpengaruh secara parsial (sig. 0,160). Keempat, JIT terbukti berpengaruh positif secara parsial (sig. 0,001) dan menjadi penentu yang lebih dominan.

Bagi pengelola coffee shop, disarankan memprioritaskan perbaikan aspek yang memperoleh skor terendah, yaitu mengurangi hambatan dalam proses kerja (JIT) dan meningkatkan efisiensi proses kerja (kinerja operasional) melalui evaluasi setiap tahapan operasional, peningkatan koordinasi antarkaryawan, pembagian tugas yang lebih efektif, serta perencanaan dan ketersediaan bahan baku yang lebih baik. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti produktivitas, kualitas produk, atau motivasi kerja, memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian, serta menggunakan metode lain agar diperoleh gambaran yang lebih bervariasi. Keterbatasan penelitian ini

adalah jumlah responden yang kecil (31 karyawan pada lima coffee shop) sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati.

DAFTAR REFERENSI

Alam, I. N., & Santosa, W. S. (2022). Pengaruh TQM terhadap kinerja operasional (dimediasi organisasi pembelajaran). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1). https://doi.org/10.34308/eqien.v11i1.780

Ambarwati, R., & Supardi. (2020). *Buku ajar manajemen operasional dan implementasi dalam industri*. UMSIDA Press.

Dani, A., Akhmad, I., & Kusumah, A. (2024). Pengaruh total quality management (TQM) dan just in time (JIT) terhadap kinerja operasional coffeeshop (studi kasus pada coffeeshop di Jalan Arifin Ahmad). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 1331–1344.

Farhan, M., Faesa, F., Dwi, N., & Rudi, P. (2025). Pengaruh peningkatan efisiensi dan produktifitas. *Economics and Digital Business Review*, 7(1).

Firnanda, K. M., & Yamit, Z. (2023). Pengaruh penerapan total quality management dan just in time terhadap kinerja operasional pada usaha coffeeshop "Awor Coffee". *Indonesian Journal of Economics, Business Accounting, and Management*, 1(6), 10–23. https://doi.org/10.63901/ijebam.v1i6.34

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiana, C. D., & Ridho'i, I. (2022). Pengaruh lingkungan bisnis dan strategi operasional terhadap kinerja operasional pada outlet fast food di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 1–14.

Hidayat, W. N., Praditya, K., Ulima, S., & Waz, P. (2025). Dampak just in time (JIT) terhadap kinerja operasional: Literature review. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(2), 74–86. https://doi.org/10.54066/jura-itb.v3i2.3234

Juharni. (2017). *Buku manajemen mutu*. CV Sah Media.

Pratiwi, A. M., Abdullah, W., & Ahmad, S. W. (2024). Pengaruh implementasi just in time, total quality management dan teknologi informasi terhadap kinerja operasional pada Pabrik Gula Takalar. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(4), 74–82. https://doi.org/10.24252/ssbm.v5i4.53064

Putra, F. M. A. M., & Indrawati, N. K. (2023). Pengaruh penerapan total quality management terhadap kinerja operasional. *Jurnal Management Risiko dan Keuangan*, 2(3), 243–254. https://doi.org/10.21776/jmrk.2023.02.3.06

Sarigih, D. (2024). *Buku ajar manajemen operasional strategi dan praktik terbaik*.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*.

Tarumingkeng, R. C. T. (2024). *Manajemen kualitas total (TQM)*.

Utama, R. E., Gani, N. A., Jaharuddin, & Priharta, A. (2019). *Buku manajemen operasi*. UM Jakarta Press.