



**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK KOPI LOKAL DI RUMAH
KOPI FLORES KITA**

S K R I P S I

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh
gelar sarjana pada Program Studi Kewirausahaan**

Oleh

**Serafika Kewa
NIM: 22942020022**

**INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO
MAUMERE
2026**

HALAMAN PENERIMAAN JUDUL

1. NAMA : Serafika Kewa
2. NIM : 229420200022
3. JUDUL : Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam
Meningkatkan Kualitas Produk Kopi Lokal di Rumah Kopi Flores Kita
4. TANGGAL DITERIMA : 12 Februari 2026
5. MENGESAHKAN : 28 Mei 2026

Dosen Pembimbing



Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M.M

Dekan Fakultas

Teknologi Kreatif



Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi

Kewirausahaan



Kristianto R. M. Nabén, S. Fil., M.A.

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero
dan diterima untuk memenuhi sebagian
dari syarat-syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Bisnis

Program Studi

Kewirausahaan

Pada Tanggal

28 Mei 2026

Mengesahkan

INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

Dewan Penguji

1. Penguji I : Dr. Petrus Dori



2. Penguji II : Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E.,M.M



Dekan Fakultas

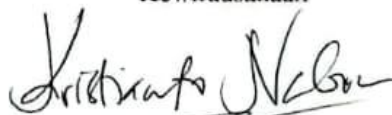
Teknologi Kreatif



Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi

Kewirausahaan



Kristianto R. M. Nabon, S. Fil., M.A.



YAYASAN PERSEKOLAHAN SANTO PAULUS ENDE

INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

Maumere 86152 - Flores - NTT

No.Telp/Fax : (0382) 242 6535, Email : official@iftkledalero.ac.id, Web: iftkledalero.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini, ~~namis~~ 28-5-2026, telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Kampus Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif (IFTK) Ledalero dan dinyatakan:
LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nama : SERAFIKA KEWA
N I M : 22942020022
Program Studi : Kewirausahaan
P T S : IFTK Ledalero
Judul Skripsi : Pengaruh Total *Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Kopi Lokal di Rumah Kopi Flores Kita

Dewan Penguji

1. Pembimbing : Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M. M.
2. Penguji I : Dr. Petrus Dori
3. Penguji II : Gregorany C. K. Dessy Da Silva, SE., MM.

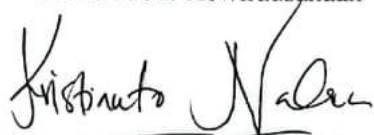
.....
.....
.....
.....

Mengetahui

Rektor IFTK Ledalero


Prof. Dr. Otto Gusti Ndegong Madung

Ketua Prodi Kewirausahaan


Kristianto R. M. Nabén, S. Fil., M.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Serafika Kewa

NIM : 22942020022

Judul Skripsi : Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk Kopi Lokal di Rumah Kopi Flores Kita.

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero maupun di perguruan tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Maumere, 24 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,

 Serafika Kewa
NIM. 22942020022

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Serafika Kewa

NIM : 22942020022

Prodi : Kewirausahaan

Jenis Pendidikan : STRATA 1 (S1)

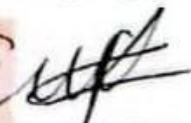
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul **“Penerapan Total *Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Kopi Lokal di Rumah Kopi Flores Kita.”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Maumere, 24 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,


Serafika Kewa
22942020022

10000
METERAI
TEMPEL
B9C9FANX387386932

HALAMAN MOTO

“Aku tidak akan menarik Kembali kata-kataku, karena itulah jalan hidup yang kupilih”

“Kerja keras dan ketekunan mampu mengubah mimpi menjadi kenyataan”

“kegagalan bukanlah akhir dari perjalanan, melainkan langkah menuju keberhasilan”

(Uzumaki Naruto)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis persembahkan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.

- 1) Tuhan Yesus dan Bunda Maria, yang senantiasa melindungi dan memberkati penulis selama proses penyelesaian skripsi
- 2) Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Karolus Boromeus Atta, dan Ibu Ernawati Bali Sua, yang selalu memberikan cinta, dukungan, perjuangan untuk penulis, kasih sayang baik doa maupun materi serta memberikan support kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi
- 3) Kepada bapak Petrus Kpalet, Pd. Fil., kaka Maria Waldetrudis Bribin, S. Kep., Ns, kaka Beatrix Goe Nuban, kaka Irene Katarina Palang, Ibu Lusia Nogo, Ade Brigita Dona Lebao yang selalu memberikan cinta, dukungan, kasih sayang, doa, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi
- 4) Kepada keluarga besar Attawuwr, yang senantiasa memberikan motivasi dan doa kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi
- 5) Kepada sahabat-sahabat tercinta Tesa Wisang, Dona Lebao, kaka Beatrix Goe Nuban, yang selalu setia mendengarkan curhatan, memberikan motivasi, kasih sayang, baik doa maupun materi dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
- 6) Teman-teman seperjuangan Prodi Kewirausahaan 2022, terima kasih untuk kebersamaan dan dengan caranya masing-masing yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.

ABSTRAK

Serafika Kewa, 22942020022, **Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Kopi Lokal Di Rumah Kopi Flores Kita**. Skripsi. Program Sarjana, Program Studi Kewirausahaan, Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, 2026.

Penelitian ini untuk menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk Kopi Lokal di Rumah Kopi Flores Kita. Persaingan industri kopi yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mampu menghasilkan produk berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Dalam konteks tersebut, *Total Quality Management* (TQM) menjadi salah satu pendekatan manajemen yang menekankan pada perbaikan kualitas secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh elemen organisasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap manajer dan staf. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* (TQM) di rumah kopi flores kita dilakukan melalui pengendalian kualitas bahan baku, peningkatan keterampilan karyawan, pelayanan pelanggan yang optimal, serta evaluasi produk secara berkala. Selain itu, keterlibatan seluruh karyawan dalam menjaga standar kualitas produk turut memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen. Penerapan *total quality management* (TQM) juga mampu meningkatkan konsistensi cita rasa kopi lokal sehingga memperkuat daya saing usaha di pasar lokal maupun regional. Dengan demikian, penerapan *total quality management* (TQM) terbukti berperan penting dalam meningkatkan kualitas produk kopi lokal di Rumah Kopi Flores Kita.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, kualitas produk, kopi lokal, kepuasan pelanggan, pengendalian kualitas.

ABSTRACT

*Serafika Kewa, 22942020022, **Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving the Quality of Local Coffee Products at Rumah Kopi Flores Kita**. Thesis. Undergraduate Program, Entrepreneurship Study Program, Ledalero Institute of Philosophy and Creative Technology, 2026.*

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in improving the quality of local coffee products at Rumah Kopi Flores Kita. The increasingly competitive coffee industry requires business actors to produce high-quality products that meet consumer needs and expectations. In this context, TQM serves as a management approach that emphasizes continuous quality improvement through the involvement of all organizational elements. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation involving business owners, employees, and customers. Data analysis was conducted systematically through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of TQM at Rumah Kopi Flores Kita is carried out through raw material quality control, employee skill enhancement, optimal customer service, and regular product evaluation. Furthermore, the involvement of all employees in maintaining product quality standards has positively impacted customer satisfaction and consumer loyalty. The implementation of TQM has also improved the consistency of local coffee taste, thereby strengthening the business competitiveness in local and regional markets. Therefore, the implementation of Total Quality Management plays an important role in improving the quality of local coffee products at Rumah Kopi Flores Kita.

Keywords: *Total Quality Management, product quality, local coffee, customer satisfaction, quality control.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Kopi Lokal Di Rumah Kopi Flores Kita. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh peneliti sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada program studi Kewirausahaan Fakultas Teknologi Kreatif, Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero. Peneliti menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, peneliti mengucapkan limpah terima kasih kepada:

- 1.) Pater Prof . Dr. Otto Gusti Ngedong Madung, SVD, selaku Rektor Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk dapat menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Teknologi Kreatif, program studi Kewirausahaan.
- 2.) Pater Dr. Petrus Dori, SVD, selaku Dekan Fakultas Teknologi Kreatif dan selaku penguji skripsi yang telah menguji, memberikan kritik, motivasi, dan saran bagi penyempurnaan skripsi ini.
- 3.) Pater Kristianto Ratu Marius Nabon, S. Fil., MA, SVD, selaku ketua program studi Kewirausahaan, yang telah memberikan motivasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4.) Ibu Gregoriana Cesilia Krisphina Dessy da Silva, S.E., M.M, selaku Sekretaris Program Studi Kewirausahaan yang telah memberikan kesempatan, motivasi, dan masukan, yang sangat membantu dalam menyelesaikan perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
- 5.) Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dalam segala urusan administrasi akademik, dan sudah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.
- 6.) Seluruh Dosen pengajar Program Studi Kewirausahaan yang telah memberikan ilmu serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.

- 7.) Seluruh Tenaga Kependidikan, yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan membantu dalam segala urusan administrasi selama perkuliahan.
- 8.) Ibu Elisabeth Hendrika Diani, selaku Direktur Baku Peduli Center yang telah mengizinkan peneliti untuk mengambil data, dan memperlancar untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi
- 9.) Kaka Manajer Thomas Bosko Jedoko, yang sudah membantu memperlancar mengambil data pada Baku Peduli Center
- 10.) Para informan yang telah berkenan siap untuk di wawancarai
- 11.) Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala cinta, doa dan dukungan yang diberikan

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mohon kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Sekian dan terima kasih.

Maumere, 28 Mei 2026

Peneliti



Serafika Kewa

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1. Grand Theory	10
2.1.2. Middle theory	13
2.1.3. Applied Theory (Teori Aplikasi)	18
2.1.4 Total Quality Management (TQM)	24
2.1.5 Kualitas Produk	30
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	40
BAB III	42
METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Sifat Penelitian	42
3.2. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Peneltian	43

3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.4.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	45
3.5.	Tempat dan Waktu Pengambilan Data	46
3.6.	Pengembangan Instrumen Penelitian	47
3.7.	Uji Kualitas Data	48
3.8.	Teknik Analisi Data	51
BAB IV		52
HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Perusahaan	52
4.2.	Data Penelitian	55
4.3.	Analisis Data	57
4.4.	Pembahasan	74
BAB V		96
PENUTUP		96
5.1.	Kesimpulan	96
5.2.	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Profil Perusahaan.....	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	66