

# PENGARUH TQM TERHADAP ROI DAN NILAI PERUSAHAAN PADA INDUSTRI KULINER INDONESIA

Ayu Juwita<sup>1</sup>, Unggul Purwohed<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Doktor Ilmu Akintansi, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta. Indonesia

E-mail koresponden: [ayu.juwita.lecturer@gmail.com](mailto:ayu.juwita.lecturer@gmail.com)

Diterima 18 April 2026, Disetujui 22 Mei 2026, Terbit 31 Mei 2026

## Abstrak

Artikel ini bertujuan menguji keterkaitan *Total Quality Management* (TQM), *Return on Investment* (ROI), dan nilai perusahaan pada usaha kuliner di Indonesia. Dinamika persaingan, perubahan perilaku konsumen, serta penggunaan layanan digital membuat pelaku usaha perlu memperhatikan mutu proses, mutu layanan, dan efektivitas pengelolaan investasi secara bersamaan. Penelitian menggunakan rancangan kuantitatif eksplanatori dengan responden sebanyak 250 orang yang terdiri atas pemilik usaha, manajer operasional, dan supervisor pada perusahaan kuliner menengah dan besar. Pemilihan responden dilakukan secara *purposive*, sedangkan pengujian model menggunakan *Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil analisis memperlihatkan bahwa TQM memberi pengaruh positif terhadap ROI dan nilai perusahaan. ROI juga berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan dan berperan sebagai mediator dalam hubungan TQM dengan nilai perusahaan. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan mutu yang terencana tidak hanya memperbaiki proses internal, tetapi juga mendukung efektivitas investasi, reputasi, dan prospek bisnis kuliner. Penelitian ini memberi kontribusi pada kajian manajemen kualitas dan keuangan perusahaan, serta menawarkan arahan praktis bagi pelaku industri kuliner dalam mengembangkan keunggulan bersaing yang berkelanjutan.

**Kata kunci:** Total Quality Management; ROI; Nilai Perusahaan; Industri Kuliner; SEM-PLS

## Abstract

This article examines the relationship between Total Quality Management (TQM), Return on Investment (ROI), and firm value in Indonesia's culinary industry. Competitive pressure, shifting consumer behavior, and the expansion of digital services require culinary businesses to manage process quality, service quality, and investment effectiveness in an integrated manner. The study applies an explanatory quantitative design involving 250 respondents consisting of business owners, operational managers, and supervisors from medium and large culinary firms. Respondents were selected using purposive sampling, while the research model was tested using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that TQM has a positive effect on ROI and firm value. ROI also positively affects firm value and mediates the relationship between TQM and firm value. These findings suggest that systematic quality management improves not only internal processes but also investment effectiveness, reputation, and business prospects. This study contributes to quality management and corporate finance literature and provides practical guidance for culinary businesses seeking to strengthen sustainable competitive advantage.

**Key words:** Total Quality Management; ROI; Firm Value; Culinary Industry; SEM-PLS

## PENDAHULUAN

Industri kuliner memiliki posisi penting dalam kegiatan ekonomi karena bersentuhan langsung dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Laporan Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman menunjukkan bahwa aktivitas penyediaan makanan dan minuman terus menjadi bagian dari dinamika usaha jasa di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2024). Di sisi lain, industri makanan dan minuman juga sering ditempatkan sebagai salah satu penggerak utama sektor pengolahan nasional (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2024). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa bisnis kuliner bukan hanya berperan sebagai aktivitas konsumsi, tetapi juga sebagai bidang usaha yang menuntut tata kelola, inovasi, dan kualitas layanan yang semakin baik.

Persaingan usaha kuliner berlangsung semakin ketat karena konsumen mempunyai banyak pilihan dan akses informasi yang luas. Harga, rasa, kebersihan, kecepatan layanan, kemudahan pemesanan, hingga ulasan pelanggan dapat memengaruhi keputusan pembelian. Perkembangan *platform* pemesanan daring dan media sosial menjadikan kualitas pengalaman konsumen lebih mudah dibandingkan antarpelaku usaha. Karena itu, perusahaan kuliner perlu membangun sistem pengelolaan yang tidak hanya mengejar peningkatan penjualan, tetapi juga menjaga standar kualitas dan efisiensi proses secara berkelanjutan.

*Total Quality Management* (TQM) dapat digunakan sebagai pendekatan manajemen untuk memperkuat kualitas tersebut. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa praktik TQM mempunyai hubungan dengan kinerja organisasi dan daya saing perusahaan. Pambreni et al. (2019) menjelaskan bahwa TQM dapat mendorong

peningkatan kinerja organisasi. Jumady (2021) juga menunjukkan bahwa prinsip TQM berkaitan dengan pencapaian kinerja manajemen. Selain itu, Wijaya (2024) menemukan bahwa TQM dapat mendukung kinerja operasional melalui keunggulan kompetitif. Dalam usaha kuliner, penerapan TQM dapat terlihat pada pengendalian mutu bahan baku, standarisasi proses produksi, pelatihan karyawan, penanganan keluhan pelanggan, serta pemanfaatan data pelanggan untuk perbaikan layanan. Kualitas yang dikelola secara konsisten memungkinkan perusahaan mengurangi kesalahan, menekan pemborosan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kinerja keuangan dalam penelitian ini diproksi melalui *Return on Investment* (ROI). ROI menggambarkan kemampuan perusahaan memperoleh hasil dari investasi yang digunakan. Perusahaan yang menerapkan proses kerja berkualitas berpeluang meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya kegagalan, serta menciptakan penjualan berulang melalui pelanggan yang puas. Mekanisme tersebut dapat mendukung kenaikan ROI karena laba dan efektivitas penggunaan aset menjadi lebih baik. Dengan demikian, TQM tidak hanya berhubungan dengan aspek operasional, tetapi juga dapat dikaitkan dengan hasil finansial perusahaan.

Nilai perusahaan menjadi ukuran penting lain karena berkaitan dengan cara pemangku kepentingan menilai prospek bisnis. Dalam konteks kuliner, nilai perusahaan tidak selalu terbatas pada harga pasar saham, terutama ketika objek penelitian mencakup perusahaan yang belum terbuka. Nilai tersebut juga dapat dipahami melalui reputasi, pertumbuhan bisnis, daya tarik bagi mitra dan investor, serta persepsi terhadap keberlanjutan usaha. Perusahaan dengan kualitas layanan yang

stabil dan ROI yang baik akan lebih mudah memperoleh kepercayaan pasar.

Walaupun kajian mengenai TQM dan kinerja perusahaan telah banyak dilakukan, pembahasan yang menempatkan ROI sebagai jalur mediasi antara TQM dan nilai perusahaan pada industri kuliner Indonesia masih perlu diperluas. Penelitian ini diarahkan untuk menjawab apakah TQM memengaruhi ROI, apakah TQM memengaruhi nilai perusahaan, apakah ROI memengaruhi nilai perusahaan, serta apakah ROI mampu menjembatani pengaruh TQM terhadap nilai perusahaan. Tujuan penelitian adalah menguji hubungan tersebut dan memberikan gambaran mengenai pentingnya integrasi manajemen kualitas dengan kinerja keuangan pada perusahaan kuliner.

### KAJIAN TEORI

*Total Quality Management* merupakan pendekatan manajemen yang memandang kualitas sebagai tanggung jawab seluruh bagian organisasi. TQM tidak hanya mengatur produk akhir, tetapi juga mengarahkan proses, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, dan pengambilan keputusan berbasis data agar organisasi mampu memenuhi harapan pelanggan (Aquilani et al., 2017). Dalam organisasi jasa seperti kuliner, kualitas sangat bergantung pada konsistensi proses dan interaksi antara karyawan dengan pelanggan. Karena itu, standar kerja yang jelas dan evaluasi berulang menjadi elemen penting dalam menjaga mutu layanan.

Fokus pelanggan merupakan inti dari TQM. Pelaku usaha kuliner perlu memahami perubahan selera, keluhan, kebiasaan membeli, dan penilaian konsumen terhadap layanan yang diterima. Informasi tersebut dapat digunakan untuk memperbaiki menu, mempercepat pelayanan,

menjaga kebersihan, dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Selain itu, keterlibatan karyawan mendukung keberhasilan TQM karena karyawan yang memahami standar kualitas lebih mampu menjaga konsistensi produk dan layanan. Perbaikan berkelanjutan juga penting agar kesalahan proses tidak berulang dan efisiensi operasional dapat meningkat. Pattanayak et al. (2017) menunjukkan bahwa TQM, kualitas layanan, dan orientasi pasar dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Temuan tersebut relevan dengan industri kuliner karena kualitas layanan dan pengalaman pelanggan menjadi bagian penting dalam menjaga keberlanjutan usaha.

*Return on Investment* merupakan ukuran profitabilitas yang menunjukkan kemampuan investasi dalam menghasilkan keuntungan. O'Neill et al. (2016) menjelaskan bahwa praktik manajemen kualitas dapat berkaitan dengan kinerja finansial perusahaan. Dalam penelitian ini, ROI dipahami sebagai ukuran efektivitas penggunaan investasi, peningkatan profitabilitas, dan efisiensi pemanfaatan aset. Penerapan TQM diperkirakan dapat meningkatkan ROI karena proses yang lebih terkendali akan mengurangi pemborosan, menurunkan biaya kegagalan, memperkuat produktivitas, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nilai perusahaan menggambarkan penilaian pemangku kepentingan terhadap kondisi dan prospek bisnis. Pada perusahaan yang memiliki data pasar, nilai perusahaan sering dikaitkan dengan *Price to Book Value*, *Price Earnings Ratio*, dan *Tobin's Q*. Akan tetapi, untuk perusahaan yang belum terbuka, nilai perusahaan juga dapat diamati melalui reputasi, prospek pertumbuhan, loyalitas pelanggan, dan daya tarik bagi investor atau mitra.

Halim & Ramadhani (2021) menunjukkan bahwa profitabilitas berkaitan dengan nilai perusahaan, sehingga kinerja keuangan dapat menjadi sinyal penting dalam membentuk persepsi pasar.

Hubungan antara TQM, ROI, dan nilai perusahaan dapat dijelaskan melalui teori sinyal dan *resource-based view*. Dari sisi teori sinyal, praktik kualitas yang konsisten memberi pesan bahwa perusahaan memiliki sistem kerja yang terkelola dan mampu menjaga kepercayaan pelanggan. Dari sisi *resource-based view*, budaya kualitas, kompetensi karyawan, dan kemampuan memperbaiki proses merupakan sumber daya tidak berwujud yang sulit ditiru. Penelitian (Kafetzopoulos et al., 2019), (Sila, 2018), serta (Wassan et al., 2022) mendukung pandangan bahwa kualitas berhubungan dengan kinerja dan keberlanjutan organisasi.

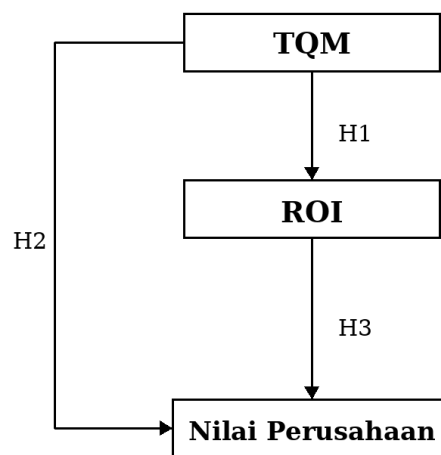
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) diperkirakan dapat meningkatkan *Return on Investment* (ROI) dan nilai perusahaan. TQM yang dijalankan melalui fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, kepemimpinan, pendekatan proses, dan pengambilan keputusan berbasis data dapat membantu perusahaan kuliner memperbaiki proses kerja, mengurangi pemborosan, meningkatkan produktivitas, serta menjaga kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut dapat mendukung efektivitas penggunaan investasi sehingga ROI perusahaan meningkat.

Selain berpengaruh terhadap ROI, TQM juga diperkirakan berpengaruh langsung terhadap nilai

perusahaan. Perusahaan kuliner yang mampu menjaga kualitas produk dan layanan secara konsisten akan memiliki reputasi yang lebih baik, loyalitas pelanggan yang lebih kuat, dan prospek bisnis yang lebih positif. ROI juga diposisikan sebagai variabel *intervening* karena kinerja investasi yang baik dapat menjadi sinyal positif bagi investor, pemilik modal, dan pemangku kepentingan terhadap prospek perusahaan. Dengan demikian, TQM diduga dapat meningkatkan nilai perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui ROI.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H<sub>1</sub>: TQM berpengaruh positif terhadap ROI; H<sub>2</sub>: TQM berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan; H<sub>3</sub>: ROI berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan; dan H<sub>4</sub>: ROI memediasi pengaruh TQM terhadap nilai perusahaan. Model konseptual penelitian menempatkan TQM sebagai variabel independen, ROI sebagai variabel *intervening*, dan nilai perusahaan sebagai variabel dependen.

Model konseptual tersebut menunjukkan bahwa TQM berperan dalam meningkatkan nilai perusahaan melalui dua jalur, yaitu secara langsung dan tidak langsung melalui ROI. Penerapan TQM yang konsisten dapat memperbaiki proses kerja, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat kinerja investasi. ROI yang meningkat kemudian menjadi sinyal positif bagi pemangku kepentingan sehingga nilai perusahaan dapat ikut meningkat.



H4: ROI memediasi pengaruh TQM terhadap Nilai Perusahaan

**Gambar 1.** Model Konseptual Penelitian  
**Sumber:** Hasil Pengolahan Data

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research*. Desain tersebut dipilih karena penelitian bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara TQM, ROI, dan nilai perusahaan berdasarkan model konseptual yang telah dirumuskan. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengaruh antarvariabel diuji secara terukur melalui data responden dan analisis statistik.

Populasi penelitian adalah perusahaan kuliner menengah dan besar yang beroperasi di Indonesia. Sampel terdiri atas 250 responden yang meliputi pemilik usaha, manajer operasional, dan *supervisor*. Pemilihan responden dilakukan dengan *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan yaitu perusahaan telah berjalan minimal tiga tahun, mempunyai pencatatan keuangan, dan menerapkan standar kualitas operasional. Kriteria tersebut diperlukan agar responden memiliki pemahaman mengenai praktik kualitas, penggunaan investasi, serta perkembangan nilai perusahaan.

Data primer diperoleh melalui kuesioner berskala Likert lima poin, dari sangat tidak setuju

sampai sangat setuju. TQM diukur melalui fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, kepemimpinan, pendekatan proses, dan pengambilan keputusan berbasis data. ROI diukur melalui efektivitas investasi, peningkatan profitabilitas, dan efisiensi penggunaan aset. Nilai perusahaan diukur melalui PBV, PER, Tobin's Q, serta reputasi perusahaan sesuai karakteristik data yang tersedia.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disusun berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Indikator *Total Quality Management* mengacu pada konsep manajemen kualitas yang menekankan fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, kepemimpinan, pendekatan proses, dan pengambilan keputusan berbasis data. Indikator *Return on Investment* digunakan untuk menggambarkan efektivitas investasi, peningkatan profitabilitas, dan efisiensi penggunaan aset, sedangkan nilai perusahaan diukur melalui PBV, PER, *Tobin's Q*, serta reputasi perusahaan. Penyusunan indikator tersebut mengacu pada

Aquilani et al. (2017), O'Neill et al. (2016), Hair et al. (2019), dan Halim & Ramadhani (2021).

Analisis dilakukan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Metode ini sesuai untuk menguji model prediktif dan hubungan mediasi. Hair et al. (2019) menjelaskan bahwa PLS-SEM dapat digunakan ketika penelitian berorientasi pada prediksi dan pengujian hubungan antarvariabel. Hair et al. (2022) juga menegaskan bahwa PLS-SEM sesuai digunakan untuk model dengan hubungan langsung maupun tidak langsung. Selain itu, Ghozali & Latan (2020) menjelaskan bahwa PLS-SEM dapat digunakan dalam penelitian empiris yang menguji konstruk laten dan hubungan struktural.

Tahapan pengujian dilakukan secara berurutan agar hasil analisis lebih sistematis. Pertama, data responden diperiksa untuk memastikan kelengkapan jawaban dan kesesuaian dengan kriteria sampel. Kedua, evaluasi *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator melalui *loading factor*, *Average Variance Extracted*, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability*. Ketiga, evaluasi *inner model* dilakukan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui koefisien jalur, *R-square*, *t-statistik*, dan *p-value*. Keempat, pengaruh tidak langsung diuji untuk menilai peran ROI sebagai variabel *intervening* antara TQM dan nilai perusahaan.

**Tabel 1.** Definisi Operasional Variabel

| Variabel         | Indikator                                                                                                                 | Skala                |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| TQM              | Fokus pelanggan; perbaikan berkelanjutan; keterlibatan karyawan; kepemimpinan; pendekatan proses; keputusan berbasis data | Likert 1-5           |
| ROI              | Efektivitas investasi; peningkatan profitabilitas; efisiensi penggunaan aset                                              | Likert 1-5           |
| Nilai Perusahaan | PBV; PER; Tobin's Q; reputasi perusahaan                                                                                  | Rasio dan Likert 1-5 |

**Sumber:** Hasil Pengolahan Data

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian berasal dari posisi yang berhubungan langsung dengan pengelolaan kualitas dan kinerja usaha kuliner. Komposisi responden terdiri atas pemilik usaha, manajer

operasional, dan supervisor. Karakteristik ini menunjukkan bahwa data penelitian diperoleh dari pihak yang memahami proses operasional, penggunaan investasi, serta perkembangan bisnis perusahaan. Profil responden ditampilkan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Profil Responden

| Profil  | Kategori            | Jumlah | Persentase (%) |
|---------|---------------------|--------|----------------|
| Jabatan | Pemilik usaha       | 113    | 45             |
| Jabatan | Manajer operasional | 87     | 35             |
| Jabatan | Supervisor          | 50     | 20             |

**Sumber:** Hasil Pengolahan Data

Evaluasi *outer model* menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Seluruh indikator mempunyai *loading factor* lebih dari

0,70. Nilai *Average Variance Extracted* pada setiap variabel juga berada di atas 0,50. Selain itu, *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* telah

memenuhi batas yang disyaratkan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator penelitian mampu menjelaskan konstruksya secara konsisten dan

reliabel, sehingga pengujian hubungan antarvariabel dapat dilanjutkan.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

| Pengujian                        | Kriteria | Hasil                               | Keterangan |
|----------------------------------|----------|-------------------------------------|------------|
| <i>Loading factor</i>            | > 0,70   | Seluruh indikator memenuhi kriteria | Valid      |
| Average Variance Extracted (AVE) | > 0,50   | Seluruh variabel memenuhi kriteria  | Valid      |
| Cronbach Alpha                   | > 0,70   | Seluruh variabel memenuhi kriteria  | Reliabel   |

**Sumber:** Hasil Pengolahan Data

Hasil pengujian inner model menunjukkan bahwa keempat hipotesis diterima. Hubungan TQM terhadap ROI memiliki koefisien 0,68 dengan t-statistik 8,45. Hubungan TQM terhadap nilai perusahaan memperoleh koefisien 0,54 dengan t-statistik 6,72. Hubungan ROI terhadap nilai perusahaan menunjukkan koefisien 0,49

dengan t-statistik 5,91. Sementara itu, pengaruh tidak langsung TQM terhadap nilai perusahaan melalui ROI memiliki koefisien 0,31 dengan t-statistik 4,88. Seluruh nilai t-statistik berada di atas 1,96, sehingga pengaruh yang diuji dinyatakan signifikan.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Hipotesis

| Hipotesis | Hubungan Variabel              | Koefisien | t-statistik | Hasil    |
|-----------|--------------------------------|-----------|-------------|----------|
| H1        | TQM -> ROI                     | 0,68      | 8,45        | Diterima |
| H2        | TQM -> Nilai Perusahaan        | 0,54      | 6,72        | Diterima |
| H3        | ROI -> Nilai Perusahaan        | 0,49      | 5,91        | Diterima |
| H4        | TQM -> ROI -> Nilai Perusahaan | 0,31      | 4,88        | Diterima |

**Sumber:** Hasil Pengolahan Data

Temuan pertama menunjukkan bahwa TQM berpengaruh positif terhadap ROI. Hasil ini mengindikasikan bahwa praktik kualitas yang diterapkan secara konsisten mampu memperbaiki efektivitas investasi. Pada perusahaan kuliner, standarisasi bahan baku, pengawasan proses produksi, pelatihan karyawan, dan penanganan keluhan pelanggan dapat mengurangi biaya kesalahan serta meningkatkan efisiensi kerja. Hasil ini sejalan dengan O'Neill et al. (2016) yang menunjukkan bahwa pendekatan manajemen kualitas dapat berdampak pada kinerja keuangan. Pambreni et al. (2019) dan Anggadini et al. (2021) juga menemukan bahwa TQM berhubungan dengan peningkatan kinerja organisasi.

Temuan kedua memperlihatkan bahwa TQM berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. Artinya, kualitas yang terjaga tidak hanya

menghasilkan proses yang lebih baik, tetapi juga membentuk persepsi positif terhadap perusahaan. Konsumen cenderung mempercayai merek kuliner yang konsisten dalam rasa, kebersihan, dan pelayanan. Kepercayaan tersebut dapat memperkuat loyalitas, reputasi, dan peluang kerja sama bisnis. Hasil ini mendukung penelitian Kafetzopoulos et al. (2019) yang menekankan bahwa sistem manajemen kualitas dapat memperkuat kinerja perusahaan. Sila (2018) juga menunjukkan bahwa kualitas memiliki keterkaitan dengan kinerja sosial dan finansial perusahaan. Khan & Naeem (2018) menambahkan bahwa orientasi kualitas strategis dapat mendukung kemampuan inovasi dan pertumbuhan bisnis berkelanjutan.

Temuan ketiga menunjukkan bahwa ROI berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. ROI

yang tinggi memberi sinyal bahwa perusahaan dapat mengelola modal dan aset secara produktif. Bagi pemangku kepentingan, kondisi tersebut menunjukkan prospek usaha yang lebih baik. Temuan ini sesuai dengan Halim & Ramadhani (2021) yang menjelaskan bahwa profitabilitas berhubungan dengan nilai perusahaan. Dalam industri kuliner, ROI yang baik juga menunjukkan kemampuan perusahaan bertahan ketika biaya bahan baku berubah, permintaan konsumen bergeser, dan persaingan usaha meningkat.

Temuan keempat menunjukkan bahwa ROI memediasi pengaruh TQM terhadap nilai perusahaan. Dengan kata lain, TQM meningkatkan nilai perusahaan tidak hanya melalui reputasi kualitas, tetapi juga melalui peningkatan kinerja investasi. Proses yang lebih efisien dapat memperbaiki profitabilitas, kemudian profitabilitas memperkuat penilaian pemangku kepentingan terhadap perusahaan. Hasil ini sejalan dengan Ramlawati & Putra (2018) yang menunjukkan bahwa TQM dapat mendukung daya saing, pencapaian kinerja, dan kepuasan konsumen. Nguyen et al. (2018) juga menemukan bahwa praktik manajemen kualitas berkontribusi terhadap kinerja keberlanjutan perusahaan. Purwanto et al. (2020) menunjukkan bahwa sistem manajemen terintegrasi dapat mendukung kinerja perusahaan. Wassan et al. (2022) turut menegaskan bahwa praktik TQM memiliki hubungan dengan keberlanjutan dan kinerja organisasi.

## SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap *Return on Investment* dan nilai perusahaan pada industri kuliner di Indonesia. Penerapan TQM melalui fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan,

keterlibatan karyawan, kepemimpinan, pendekatan proses, dan pengambilan keputusan berbasis data membantu perusahaan memperkuat efisiensi investasi sekaligus membangun persepsi positif terhadap bisnis. ROI juga terbukti berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan, sehingga kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari investasi menjadi faktor penting dalam membentuk kepercayaan pemangku kepentingan.

ROI terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan TQM dan nilai perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang dikelola secara sistematis dapat menciptakan efisiensi dan profitabilitas, kemudian kinerja keuangan tersebut meningkatkan nilai perusahaan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perusahaan kuliner perlu memandang TQM sebagai strategi manajerial yang terintegrasi dengan target keuangan, bukan sekadar prosedur pengendalian operasional.

Pelaku industri kuliner disarankan memperkuat budaya kualitas melalui pelatihan karyawan, pengendalian mutu bahan baku, pengelolaan keluhan pelanggan, pemanfaatan data penjualan, serta evaluasi proses kerja secara berkala. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel seperti inovasi digital, ukuran perusahaan, intensitas persaingan, atau kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan data longitudinal dapat memberikan pemahaman yang lebih kuat mengenai dampak TQM terhadap ROI dan nilai perusahaan dalam jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggadini, S. D., Surtikanti, Saepudin, A., & Saleh, D. S. (2021). Business performance and implementation of total quality management: A case study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*.
- Aquilani, B., Silvestri, C., Ruggieri, A., & Gatti, C. (2017). A systematic literature review on total quality management critical success factors and

- the identification of new avenues of research. *The TQM Journal*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*.
- Halim, A., & Ramadhani, R. (2021). The effect of profitability, leverage, and liquidity on firm value. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*.
- Indonesia, K. P. R. (2024). *Industri makanan dan minuman tetap menjadi penopang pertumbuhan industri pengolahan nasional*. Kementerian Perindustrian Republik Indonesia.
- Jumady, E. (2021). Management performance analysis based on total quality management principles. *Point of View Research Management*.
- Kafetzopoulos, D., Psomas, E., & Gotzamani, K. (2019). The impact of quality management systems on the performance of manufacturing firms. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Khan, A., & Naeem, H. (2018). The impact of strategic quality orientation on innovation capabilities and sustainable business growth. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(8), 1568–1598.
- Nguyen, M. H., Phan, A. C., & Matsui, Y. (2018). Contribution of quality management practices to sustainability performance of Vietnamese firms. *Sustainability*.
- O'Neill, P., Sohal, A., & Teng, C. W. (2016). Quality management approaches and their impact on firms' financial performance. *International Journal of Production Economics*.
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S. M. F., & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*.
- Pattanayak, D., Koilakuntla, M., & Punyatoya, P. (2017). Investigating the influence of TQM, service quality and market orientation on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(3), 362–378.
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2020). Effect of integrated management system of ISO 9001, ISO 14001 and ISO 45001 on Indonesian manufacturing performance. *Test Engineering and Management*, 82, 14054–14069.
- Ramlawati, R., & Putra, A. H. P. K. (2018). Total quality management as the key of the company to gain the competitiveness, performance achievement and consumer satisfaction. *International Review of Management and Marketing*.
- Sila, I. (2018). Linking quality with social and financial performance: A contextual, ethics-based approach. *Production Planning & Control*.
- Statistik, B. P. (2024). *Statistik penyediaan makanan dan minuman 2023*. Badan Pusat Statistik.
- Wassan, A. N., Memon, M. S., Mari, S. I., & Kalwar, M. A. (2022). Impact of total quality management practices on sustainability and organisational performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Wijaya, R. (2024). Impact of innovativeness and total quality management on operational performance through competitive advantage. *Journal of Accounting and Finance Management*.