

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari factor Implementasi manajemen kualitas total dan kualitas inovasi melalui keunggulan bersaing untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah kinerja *coffee shop* di Semarang yang masih belum seperti yang diharapkan

Dalam penelitian ini , populasinya adalah owner atau manger *coffee shop* yang telah beroperasi minimal 1 tahun and menyediakan layanan *dine in* dan *take away*. Penelitian ini menggunakan teknik non-random atau non probabilitas digunakan sebagai teknik sampling dipenelitian ini. Pengambilan sampel menggunakan *teknik purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan kuesioner yang di sebarakan kepada responden. Structural Equation model (SEM) dengan AMOS 26 digunakan untuk menganalisis 152 data kuesioner..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari pengujian hipotesis didapatkan beberapa kesimpulan. Pertama keunggulan bersaing memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kedua terdapat pengaruh signifikan positif antara implementasi manajemen kualitas total terhadap kinerja perusahaan. Ketiga yaitu terdapat pengaruh signifikan positif antara implementasi kualitas total terhadap keunggulan bersaing. Keempat yaitu terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas inovasi terhadap kinerja perusahaan. Kelima yaitu terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas inovasi terhadap keunggulan bersaing

Kata Kunci : Implementasi manajemen kualitas total, Kualitas Inovasi, Keunggulan Bersaing Kinerja perusahaan