

ABSTRAK

Perkembangan industri *coffee shop* di Kota Semarang yang pesat menuntut setiap *coffee shop* untuk meningkatkan kinerja operasional dan kinerja bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Integration* (SCI) terhadap kinerja bisnis, dengan kinerja operasional sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan 113 responden yang terdiri dari manajer atau pemilik *coffee shop* di Kota Semarang yang telah beroperasi minimal dua tahun. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *Software SEM AMOS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional dan kinerja bisnis. Begitu pula dengan SCI yang juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional dan kinerja bisnis. Kinerja operasional berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara TQM dan SCI dengan kinerja bisnis. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM dan SCI yang tepat dapat meningkatkan efisiensi operasional, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kinerja bisnis pada *coffee shop* di Kota Semarang.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, *Supply Chain Integration*, Kinerja Operasional, Kinerja Bisnis, *Structural Equation Modeling* (SEM).