

ABSTRAK

Pertumbuhan *coffee shop* di Kota Semarang yang semakin pesat telah meningkatkan tingkat persaingan bisnis sehingga pelaku usaha dituntut untuk mampu meningkatkan kinerja bisnis melalui strategi pengelolaan operasional yang efektif. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara penerapan manajemen kualitas dan integrasi rantai pasok dengan pencapaian kinerja bisnis yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Integration* (SCI) terhadap *business performance* dengan *operational performance* sebagai variabel intervening.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 112 pemilik dan manajer *coffee shop* di Kota Semarang dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Penelitian ini juga menggunakan *Resource-Based View Theory* sebagai landasan teoritis yang menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya internal secara optimal dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM dan SCI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *operational performance* dan *business performance*. Selain itu, *operational performance* terbukti mampu memediasi pengaruh TQM dan SCI terhadap *business performance*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas proses operasional serta integrasi rantai pasok yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mendorong peningkatan kinerja bisnis secara berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan TQM dan SCI menjadi strategi penting bagi *coffee shop* dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha di tengah persaingan industri.

Kata kunci : Manajemen Mutu Terpadu, Integrasi Rantai Pasok, Kinerja Operasional, Kinerja Bisnis, Kedai Kopi