

ABSTRAK

Pertumbuhan industri coffee shop di Indonesia, khususnya di Kota Semarang, telah meningkatkan tingkat persaingan bisnis antar pelaku usaha coffee shop. Kondisi ini menuntut pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan, konsistensi operasional, serta kepuasan pelanggan guna mempertahankan kinerja bisnis. Salah satu pendekatan manajerial yang dinilai mampu mendukung peningkatan kinerja bisnis secara berkelanjutan adalah *Total Quality Management* (TQM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja bisnis dengan keunggulan bersaing dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada *coffee shop* di Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pemilik atau pengelola *coffee shop* di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 120 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis, keunggulan bersaing, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, keunggulan bersaing dan kepuasan pelanggan terbukti mampu memediasi hubungan antara *Total Quality Management* dan kinerja bisnis. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan TQM tidak hanya mampu meningkatkan kinerja bisnis secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui penciptaan keunggulan bersaing dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Implikasi teoritis penelitian ini adalah memperkaya literatur mengenai penerapan TQM pada UMKM sektor jasa, khususnya industri *coffee shop*. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pelaku usaha *coffee shop* untuk menerapkan praktik manajemen kualitas secara konsisten guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Keunggulan Bersaing, Kepuasan Pelanggan, Kinerja Bisnis, *Coffee Shop*