

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Magister Manajemen
Semester Genap 2020/2021

PENGARUH MANAJEMEN TOTAL KUALITAS TERHADAP PERAN AMBIGUITAS DAN PERAN KONFLIK PADA USAHA KECIL DAN MENENGAH DI KOTA BATAM

KURNIAWAN SYAHPUTRA
NPM: 1844002

ABSTRAK

Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh variabel manajemen total kualitas terhadap peran ambiguitas dan peran konflik pada usaha kecil dan menengah di Kota Batam.

Penelitian dilakukan dengan menerapkan metode *survey* dengan menyebarkan kuesioner kepada 184 orang (responden). Kuesioner yang kembali kepada peneliti adalah sebanyak 184, hasil outlier sebanyak 6 sehingga data yang dapat dipakai untuk mengolah data sebanyak 178 responden. Data yang akan dijadikan sampel adalah pelaku usaha kecil dan menengah di Kota Batam. Teknik yang digunakan penulis adalah *Non probability sampling* dan metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil responden yang dikumpulkan akan dilakukan pengujian data yaitu memakai perangkat lunak SPSS. Hasil pengujian melalui *software* SPSS dengan menggunakan metode analisis linear berganda akan membantu menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan dari beberapa variabel yang diteliti didalam penelitian ini.

Hasil penelitian secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peran ambiguitas dan peran konflik didalam penelitian ini sedangkan secara parsial kepemimpinan, keterlibatan karyawan dan manajemen proses berpengaruh secara signifikan terhadap peran ambiguitas sedangkan fokus pelanggan, analisa informasi, manajemen pemasok, perencanaan strategis dan fokus sumberdaya manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peran ambiguitas. Manajemen proses memiliki pengaruh secara signifikan terhadap peran konflik sedangkan kepemimpinan, fokus pelanggan, analisa informasi, manajemen pemasok, perencanaan strategis, keterlibatan karyawan dan fokus sumberdaya manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peran konflik di sektor usaha kecil dan menengah kota Batam

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Peran Konflik, Peran Ambiguitas, Usaha Kecil dan Menengah.