

**PENGARUH PENERAPAN PROGRAM *TOTAL
QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
(Studi pada Jasa *Advertising* PT. Hartika Alsa Gema
Sangkalan)**

SKRIPSI

Oleh:

Deddy Sukma

201510325205



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Program *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada *Advertising* PT. Hartika Alsa Gema Sangkala)

Nama Mahasiswa : Deddy Sukma

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325205

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Program *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Jasa *Advertising* PT. Hartika Alsa Gema Sangkala)

Nama Mahasiswa : Deddy Sukma

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325205

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, MM, MT
NIDN 0425025801

Penguji I : Supardi, ST., MM
NIDN 0403047601

Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, MM
NIDN 0309048102

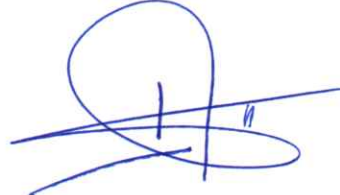
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E. M.M
NIDN 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, SE., M.M
NIDN 0316066201

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Ijinnya, serta atas segala Limpahan rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Program *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada *Advertising* PT. Hartika Alsa Gema Sangkala)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, do’a serta semangat yang begitu berarti. Penulis dengan segala hormat serta kerendahan hati, perkenankanlah untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Irjen (P) H. Bambang Karsono, SH., MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhyangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE., MM sebagai Kaprodi Fakultas Ekonomoi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Adlin Nazli Lubis., MM sebagai Dosen Perwalian Akademik kami di kelas Semester 8. B2 atas support serta dukungannya.
5. Bapak Supardi ST., MM selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan arahan, nasihat, serta semangat untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar yang telah memberi ilmu yang begitu berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga dan teman-teman penulis, yang telah mendo’akan, membantu serta memberi dukungan dan kasih sayang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat

Bekasi, 02 Juli 2019

Deddy Sukma

ABSTRAK

Deddy Sukma, 201510325205. Pengaruh Penerapan Program Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada *Advertising* PT. Hartika Alsa Gema Sangkala)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan program TQM terhadap kualitas pelayanan. Dimensi yang digunakan berasal dari aspek-aspek yang ada dalam TQM, yang terdiri dari: pengaruh perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, dan pemberdayaan karyawan. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dan secara simultan. Yang mana artinya bahwa perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh dengan kualitas pelayanan pada PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Penerapan Program *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada *Advertising* PT. Hartika Alsa Gema Sangkala) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 02 Juli 2019
Yang membuat pernyataan,



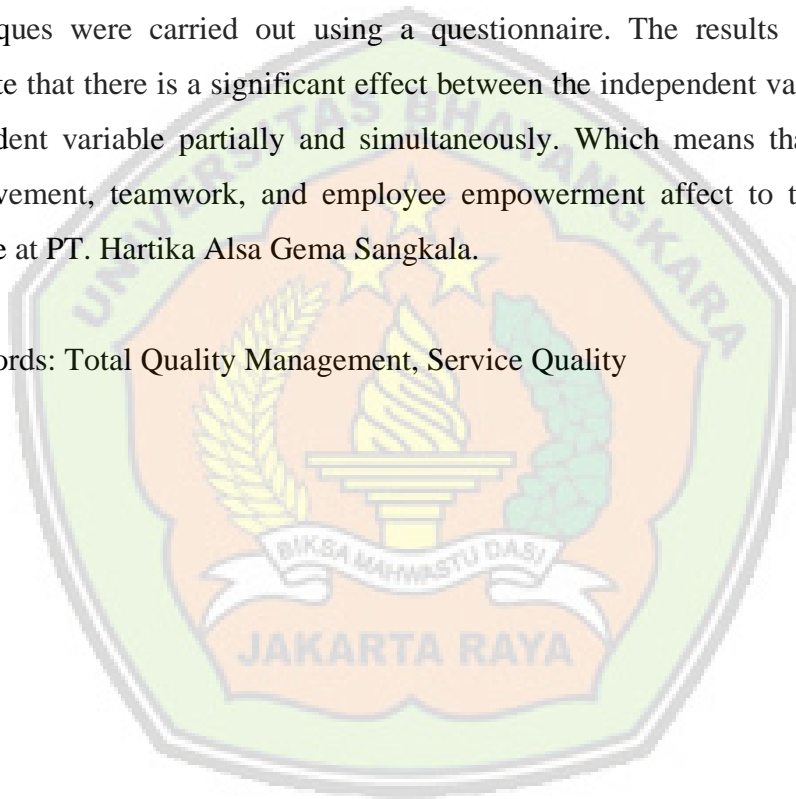
6000
ENAM RIBURUPIAH
Deddy Sukma
201510325205

ABSTRACT

Deddy Sukma, 201510325205. Influence of the Total Quality Management (TQM) Implementation Program to Service Quality (Study on Advertising PT. Hartika Alsas Gema Sangkala)

This study aims to determine the effect of the application of the TQM program on service quality. The dimensions used are derived from aspects of TQM, which consist of: the effects of continuous improvement, teamwork, and employee empowerment. This type of research is Quantitative Research. Data collection techniques were carried out using a questionnaire. The results of this study indicate that there is a significant effect between the independent variables on the dependent variable partially and simultaneously. Which means that continuous improvement, teamwork, and employee empowerment affect to the quality of service at PT. Hartika Alsas Gema Sangkala.

Keywords: Total Quality Management, Service Quality



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ASBTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Total Quality Manajement (TQM)	6
2.1.1 Komponen-komponen <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	7
2.1.2 Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM.....	9
2.2 Perbaikan Berkesinambungan	11
2.2.1 Aktivitas Perbaikan Berkesinambungan	11
2.2.2 Strategi Perbaikan	12
2.3 Kerjasama Tim	14
2.3.1 Faktor-faktor penghambat kesuksesan kerja sama tim	16
2.4 Pemberdayaan Karyawan	17
2.4.1 Faktor Penghambat Pemberdayaan Karyawan	18
2.5 Kualitas Pelayanan	19
2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	20

2.5.2	Konsep Kualias Pelayanan	21
2.6	Penelitian Pendahulu	21
2.7	Kerangka Pemikiran	22
2.7.1	Hubungan antara perbaikan berkesinambungan (X1) dengan kualitas persediaan (Y).....	22
2.7.2	Hubungan antara kerja sama tim (X2) dengan kualitas pelayanan (Y)	23
2.7.3	Hubungan antara perbaikan berkesinambungan (X3) dengan kualitas persediaan (Y).....	23
2.8	Pengajuan Hipotesis	24
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Tempat dan Waktu	25
3.2.1	Tempat Penelitian	25
3.2.2	Waktu Penelitian	25
3.3	Metode Penelitian	26
3.3.1	Tahapan Penelitian	26
3.4	Populasi.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data	27
3.6	Metode Analisis Data.....	28
3.6.1	Uji Instrumen Data	28
3.6.1.1	Uji Validitas.....	28
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.7	Uji Asumsi Klasik	29
3.7.1	Uji Normalitas	29
3.7.2	Uji Linearitas.....	29
3.7.3	Uji Multikolinearitas.....	30
3.7.4	Uji Heteroskedastisitas	30
3.8	Pengujian Hipotesis	31
3.8.1	Uji T.....	31
3.8.2	Uji F.....	31

3.9	Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.9.1	Uji persamaan Regresi Linier Berganda	33
3.9.2	Koefisien Determinasi (Adjust R ²)	34
3.9.3	Analisis Antar Dimensi	34
3.10	Model Konseptual	35
3.11	Operasionalisasi Variabel	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Sejarah Perusahaan	41
4.1.1	Profil Perusahaan	42
4.2	Hasil Analisis Data	44
4.2.1	Karakteristik Responden	44
4.3	Uji Instrumen	44
4.3.1	Hasil Penelitian	44
4.3.1.1	Uji Validitas	44
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	46
4.4	Uji Asumsi Klasik	47
4.4.1	Uji Normalitas	47
4.4.2	Uji Linearitas	48
4.4.3	Uji Multikolinearitas	49
4.4.4	Uji Heteroskedastisitas	50
4.5	Uji Hipotesis Penelitian	51
4.5.1	Uji T	51
4.5.2	Uji F	53
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.6.1	Persamaan Regresi Linier Berganda	54
4.6.2	Koefisien Determinasi	55
4.6.3	Analisis Antar Dimensi	56
BAB V PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Implikasi Manajerial	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 2.1 Penelitian Pendahuluan.....	21
2. Tabel 3.1 Tabel Waktu Penelitian.....	25
3. Tabel 3.2 Tabel Skala Penelitian.....	28
4. Tabel 3.3 Tabel Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel.....	34
5. Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel.....	38
6. Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	44
7. Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	45
8. Tabel 4.3 Reliabilitas.....	46
9. Tabel 4.4 Item Reliabel.....	46
10. Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	47
11. Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas pada Variabel X1.....	48
12. Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas pada Variabel X2.....	49
13. Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas pada Variabel X3.....	49
14. Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	50
15. Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	52
16. Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	53
17. Tabel 4.12 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	54
18. Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi.....	55
19. Tabel 4.14 Hasil Analisis Antar Dimensi.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Model Konseptual Kerangka.....	23
2. Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	36
3. Gambar 4.1 Logo PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.....	41
4. Gambar 4.2 Bando Jalan	42
5. Gambar 4.3 Videotron	42
6. Gambar 4.4 Letter Sign	43
7. Gambar 4.5 Hologram	43
8. Gambar 4.6 Umbul-umbul.....	43
9. Gambar 4.7 Lift.....	43
10. Gambar 4.8 Scatterplot Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji Plagiarisme
2. Uji Referensi
3. Kuesioner Penelitian
4. Tabulasi Responden
5. Hasil Uji Instrumen
6. Hasil Uji Hipotesis
7. Hasil Uji Asumsi Klasik
8. Hasil Uji Hipotesis Penelitian
9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
10. Tabel r
11. Hasil Uji Plagiarisme BAB I
12. Hasil Uji Plagiarisme BAB IV
13. Hasil Uji Plagiarisme BAB V
14. Kartu Bimbingan

