

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI MEDIASI
KUALITAS PELAYANAN
(Studi Kasus Pada Empat Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya)**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

Zakiy Pranandya

NIM : 2009210698

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Zakiy Pranandya
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 25 Desember 1990
N.I.M : 2009210698
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap
Kepuasan Pelanggan Melalui Mediasi Kualitas
Pelayanan (Studi Kasus Pada Empat Perguruan Tinggi
Swasta di Surabaya)

Disetujui dan diterima baik oleh

Dosen Pembimbing,

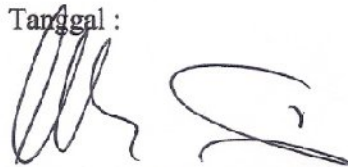
Tanggal :



(Dra. Ec. Harry Widvantoro, M.Si)

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal :



(Mellyza Silvi, S.E., M.Si)

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN
(Studi Kasus Pada Empat Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya)**

Zakiy Pranandya
STIE Perbanas Surabaya
Email : pzakiy@gmail.com
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

In competitive global economy, Total Quality Management has experienced in radical shift. The concept is no longer restricted just in manufacturing sector, but extended to service companies and non profit organization. One of the service company which must adopting the Total Quality Management concept is university as an high education institution.

These studies tested the influence of total quality management to Customer satisfaction with service quality as dimation variable. Using 125 colloge students in the four private universities Surabaya as respondent and using test equipment SEM (Structural Equation Modeling) with Amos 18.0 program.

Result of this study indicate a significant positive effect between total quality management to quality sevice and quality service to customer satisfaction. On the other hand, showed that total quality management has not significant negative to customer satisfaction.

Key word : total quality management, service quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam ekonomi global yang kompetitif saat ini, *Total Quality Management* telah mengalami perubahan radikal. Konsep ini tidak lagi terbatas pada sektor manufaktur, bahkan, telah diperluas ke perusahaan jasa dan organisasi nirlaba seperti perawatan kesehatan, pemerintahan, layanan, pendidikan, dan lembaga keuangan. (Sirvanci, 2007; Yaya et al., 2011). Dengan demikian, konsep *Total Quality Management* harus diterapkan tidak hanya di sektor manufaktur tetapi juga di industri jasa.

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari industri jasa yang diharapkan mampu menerapkan *total quality management* (manajemen mutu terpadu). Pelanggan dari perguruan tinggi adalah lulusan dari Sekolah Menengah Atas (SMA) yang selanjutnya ingin menempuh pendidikan ke perguruan tinggi, baik Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta. Sehingga pelanggan perguruan tinggi adalah mahasiswa atau mahasiswi.

Peran perguruan tinggi adalah pengembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, karena di perguruan tinggi yang berkualitas harus terhimpun sarana dan prasarana ilmu pengetahuan dan teknologi yang cukup mutakhir dan tersedia sumber daya manusia berkualitas tinggi yang relatif menetap dan menekuni bidang ilmu yang menjadi keahliannya. Selain itu peranan penting lain dari didirikannya perguruan tinggi adalah untuk menyiapkan lulusan yang siap untuk bekerja baik dari segi pengetahuan maupun mental dimasa mendatang.

Partisipasi masyarakat yang akan memasuki perguruan tinggi dari tahun ketahun terus mengalami kenaikan secara signifikan. Peningkatan drastis terjadi terutama setelah keluarnya kebijakan wajib belajar 6 tahun (1984) yang kemudian menjadi wajib belajar 9 tahun tahun 1994. Pemerintah dan swasta dituntut untuk mengakomodasikan kebutuhan masyarakat. Karena itu banyak perguruan tinggi seperti universitas, institut sekolah

tinggi, politeknik, sekolah tinggi dan akademi, baik negeri maupun swasta didirikan. Namun berbagai usaha yang dilakukan itu hasilnya tidak memadai karena manajemen pendidikan yang kurang baik dan alokasi anggaran yang terbatas. (Ghafur, 2008 : 1-2)

Bukan hanya Perguruan Tinggi Negeri saja yang harus mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan para lulusan untuk menghadapi dunia kerja, namun Perguruan Tinggi Swasta pun diharapkan mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Posisi dan peran Perguruan Tinggi Swasta (PTS) pada dasarnya tidak berbeda dengan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) namun memiliki karakteristik yang sedikit berbeda, khususnya dalam pengadaan dan pengelolaan aspek dana, ini berimplikasi luas pada optimalisasi aspek lain, yaitu: aspek sumber daya manusia maupun aspek perangkat dan aspek proses. Sehingga upaya perbaikan mutu harus sejauh mungkin direncanakan berdasarkan skala prioritas. Maka sehubungan dengan itu perlu dipikirkan upaya optimalisasi variabel vital dengan strategi yang tepat, dengan mempertimbangkan konsep normatif maupun konsep teknis, adalah langkah penting untuk pengayaan mutu manajemen pendidikan tinggi. (<http://jurnal-kopertis4.tripod.com>)

Kondisi seperti ini membuat perguruan tinggi yang ada di Indonesia berusaha untuk memperbaiki kinerja yang lebih efektif dan mengembangkan daya kompetitif untuk mencapai standar mutu yang ada. (Ghafur, 2008 : 4)

Salah satu cara yang dapat dilakukan Perguruan Tinggi Swasta unggulan untuk tetap bertahan dalam persaingan dengan Perguruan Tinggi yang lain adalah dengan meningkatkan mutu pendidikan dengan menerapkan model pengelolaan manajemen dengan sistem *Total Quality*

Management atau Manajemen Mutu Terpadu. Dibuktikan dengan dibentuknya badan atau lembaga penjamin mutu di beberapa perguruan tinggi swasta. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level harus berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya. (Nasution, 2001 : 29)

Selain penerapan manajemen yang bermutu, kualitas pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja yang dibeli pelanggan, oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen maka perusahaan akan memperoleh keuntungan berupa kepuasan pelanggan atau konsumen. Setelah itu konsumen akan memberitahukan kepada calon konsumen lain sehingga akan banyak membantu perusahaan jasa tersebut untuk semakin meningkatkan mutu dan pelayanannya. (Kotler, 2009:55).

Ketika konsumen merasa puas dengan sebuah produk atau jasa maka konsumen tersebut akan setia pada produk atau jasa tersebut. Menurut Tjiptono (2008: 26) selain kualitas barang atau jasa yang dibeli, faktor penentu kepuasan terhadap produk atau jasa yang sering digunakan konsumen adalah aspek kualitas layanan.

RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Total Quality Management

Total Quality Management merupakan konsep perbaikan yang dilakukan secara terus menerus, dan

melibatkan seluruh elemen dan karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen.

Menurut Tjiptono dan Diana (2001:4), Total Quality Management adalah pendekatan menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus – menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Kualitas Pelayanan

Manurut Kotler (2009:55) kualitas adalah keseluruhan ciri atau sifat dari barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen maka perusahaan akan memperoleh keuntungan berupa kepuasan pelanggan atau konsumen. Setelah itu konsumen akan memberitahukan kepada calon konsumen lain sehingga akan banyak membantu perusahaan jasa tersebut untuk semakin meningkatkan mutu dan pelayanannya.

Heizer dan Render (2001) dalam Wibowo (2007:295) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau

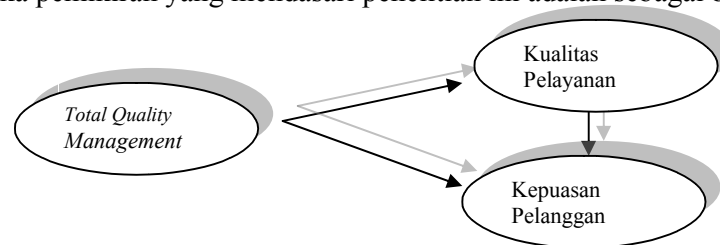
jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu (Russell dan Taylor, 2000 dalam Wibowo 2007).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2009 : 138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekpektasi pelanggan. Jika kinerja gagal memenuhi ekpektasi, pelanggan tidak akan merasa puas. Dan sebaliknya. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung dari banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan terhadap sebuah merek.

Kepuasan adalah semacam langkah - langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Hipotesis pada penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : *Total Quality Management* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan

H2 : *Total Quality Management* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini (Juliansyah Noor, 2011) adalah :

1. Ditinjau menurut tujuan, penelitian ini merupakan penelitian konklusif. Karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menguji hubungan antar variabel.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner/angket. Karena merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberi atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.
3. Ditinjau dari waktunya penelitian ini merupakan *cross sectional*

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini definisi operasional adalah sebagai berikut :

Total Quality Management adalah penilaian mahasiswa terhadap cara perguruan tinggi mengelola sistem organisasi dengan perbaikan dan peningkatan secara terus – menerus serta berusaha secara total untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah penilaian mahasiswa sebagai pelanggan tentang seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan apa yang telah diterima oleh mahasiswa sebagai konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah bagaimana perasaan yang dialami para mahasiswa sebagai pelanggan saat menjalani kegiatan di kampus

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala interval dimana skala interval digunakan jika respon untuk beragam *item* yang mengukur suatu skala

dimana penelitian ini dilakukan dengan data hanya sekali dikumpulkan.

4. Berdasarkan jenis datanya, penelitian ini menggunakan data primer.
5. Berdasarkan analisisnya, penelitian ini merupakan penelitian stastistik karena statistik digunakan sebagai metode untuk menganalisis data.

Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Endogen dalam penelitian ini yaitu:
 - a. **KP** yaitu Kepuasan Pelanggan
2. Variabel Eksogen dalam penelitian ini yaitu:
 - a. **TQM** yaitu *Total Quality Management*
 - b. **KL** yaitu Kualitas Layanan

lima poin, yang kemudian dapat diterapkan pada semua *item*. Pada penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari tujuh perguruan tinggi swasta unggulan Kopertis Wilayah VII di Surabaya yaitu STIE Perbanas Surabaya, STIE Indonesia Surabaya, Univ. Widya Mandala, Univ. Kristen Petra, Univ. Pembangunan Nasional Surabaya dan STIKOM Surabaya.

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif berkuliah pada tujuh PTS unggulan di Surabaya. Dari tujuh perguruan tinggi swasta unggulan, peneliti hanya menggunakan empat perguruan tinggi swasta yaitu STIE Perbanas Surabaya, STIE Indonesia, STIKOM Surabaya dan Univ. Pembangunan Nasional Surabaya,

dengan alasan untuk memberi kemudahan dalam pencarian data.

Dalam penelitian ini menggunakan *non probability sample* dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2004:77) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini kriteria sampel yang akan digunakan dalam penelitian adalah mahasiswa yang telah menempuh minimal tiga semester di universitas yang akan diteliti.

ANALISIS DATA

Analisis Statistik

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel-variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengetahui hubungan dan pengaruh diantara variabel.

SEM merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi berganda. Melalui Permodelan penelitian SEM memungkinkan seorang peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat regresi maupun dimensional.

Uji Asumsi

Terdapat beberapa asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang menggunakan permodelan SEM. Adapun asumsi-asumsi menurut Ferdinand (2002:51) yang harus dipenuhi adalah

sebagai berikut :

Ukuran Sampel

Jumlah sampel ditentukan minimal sebanyak 100.

Normalitas

Uji normalitas dalam data dapat dilakukan dengan cara mengamati *c.r. skewness values* dari data yang digunakan. Syarat normalitas adalah jika *c.r. skewnessnya* $\pm 2,58$ (Ferdinand, 2002:95).

Outliers

Outliers adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara *univariate* maupun *multivariate* yaitu yang muncul karena kombinasi karakteristik unik yang dimilikinya dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi-observasi lainnya.

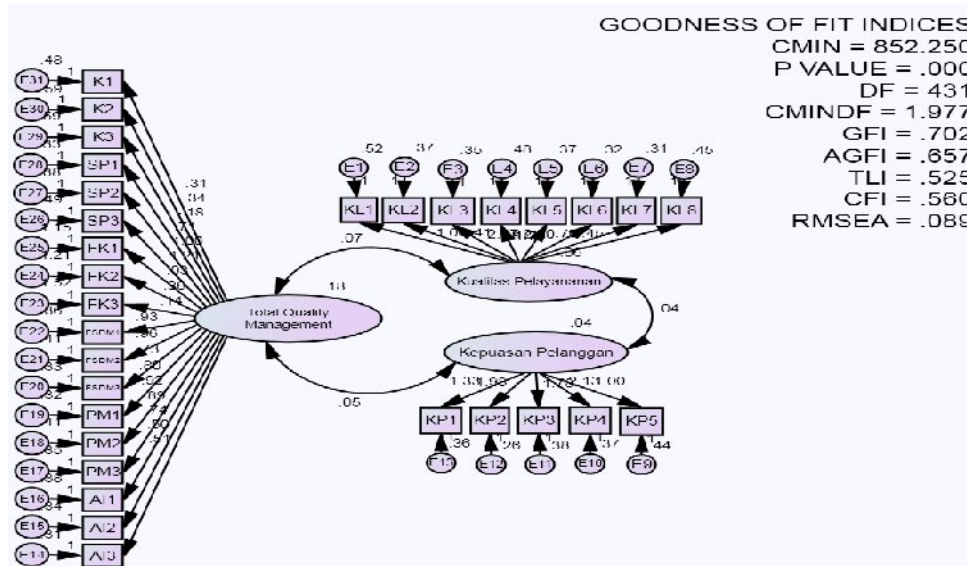
Uji Goodness-of-fit Indices

Teknik estimasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *maximum likelihood* (ML) dimana teknik ini sesuai dengan ukuran sampel untuk menentukan criteria *goodness of fit*, maka peneliti mempertimbangkan berbagai macam asumsi dalam SEM yang meliputi ukuran sampel, normalitas, dan outlier. Dengan memahami faktor-faktor tersebut maka baru ditentukan uji kesesuaian dan uji statistiknya. Jika asumsi telah terpenuhi, maka kemudian model diuji melalui uji kesesuaian dan uji statistik yang meliputi :

Analisis Faktor Konfirmatori (CFA)

Analisis Konfirmatori Faktor (CFA) bertujuan untuk menguji suatu teori atau konsep sebuah proses atau pengertian atau fenomena. (Ferdinand, 2002 : 126).

CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (AWAL)



Gambar : CFA – model awal

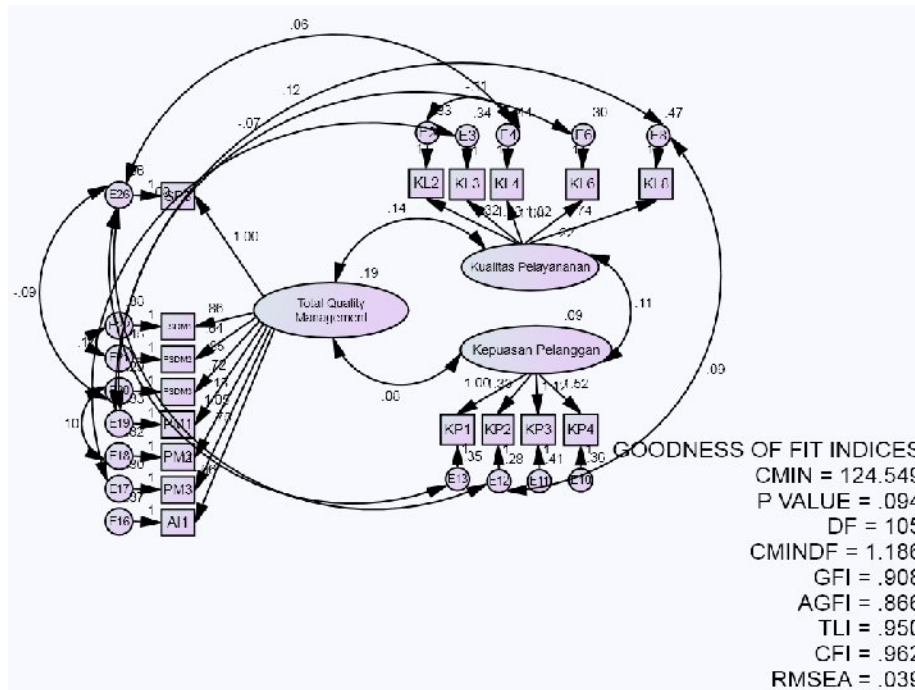
Goodness of Fit Index (GFI – MODEL AWAL)

Kriteria	Cut Off Values	Hasil	Keterangan
Chi Square	Kecil	852.250	Marginal
P Value	> 0,05	.000	Marginal
RMSEA	≤ 0,08	0.089	Marginal
GFI	≥ 0,90	.702	Marginal
AGFI	≥ 0,90	.657	Marginal
CMIN/ DF	≤ 2,00	1.977	Baik
TLI	≥ 0,95	.525	Marginal
CFI	≥ 0,95	.560	Marginal

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa hasil dari *goodness of fit* tidak sesuai yang diharapkan karena jika dibandingkan antara *cut of value* dengan hasilnya maka banyak yang masih kurang memenuhi syarat uji hipotesis. Namun hanya nilai CMIN/DF yang nilainya sesuai dengan *cut of value*. Sehingga

perlu adanya modifikasi model dengan memberikan gambaran mengenai mengenai mengecilnya nilai *chi – square* atau pengurangan nilai *chi – square* bila sebuah koefisien diestimasi. (Ferdinand, 2002 : 65). Pada gambar 4.2 dibawah ini menunjukkan hasil *Confirmatory Factor Analysis*.

CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (AKHIR)



Gambar : CFA – Modifications indices

Goodness of Fit Index (GFI – MODIFICATION INDICES)

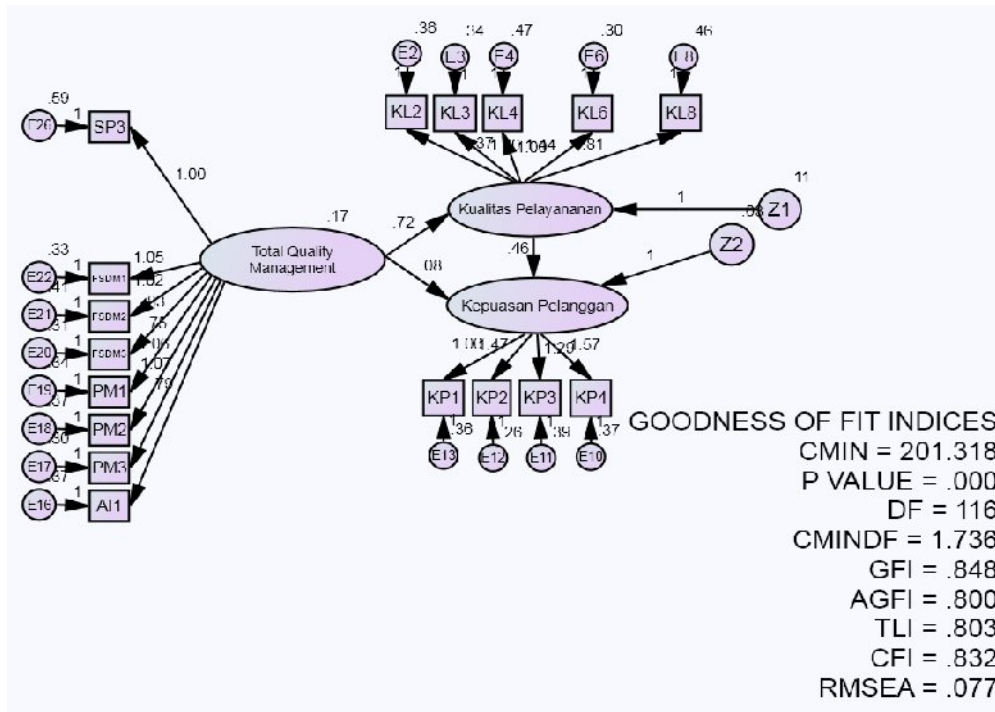
Kriteria	Cut Off Values	Hasil	Keterangan
Chi Square	Kecil	124.549	Baik
P Value	> 0,05	.094	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0.039	Baik
GFI	≥ 0,90	.908	Baik
AGFI	≥ 0,90	.866	Marginal
CMIN/ DF	≤ 2,00	1.186	Baik
TLI	≥ 0,95	.950	Baik
CFI	≥ 0,95	.962	Baik

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai *goodness of fit* sesuai dengan yang diharapkan jika dibandingkan antar *cut of value* dengan hasilnya baik atau sudah memenuhi syarat uji hipotesis. Secara keseluruhan nilai *goodness of fit* memenuhi nilai *cut of value* maka disimpulkan bahwa model tersebut diterima.

Analisis Model Persamaan Struktural

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dilakukan model persamaan struktural (SEM) yang diaplikasikan AMOS 18.0. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan menggunakan program AMOS 18.0 dengan model persamaan struktural yang seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini

Structural Equation Modeling



Gambar : SEM – Model Awal
GOODNESS OF FIT INDEX
(SEM MODEL AWAL)

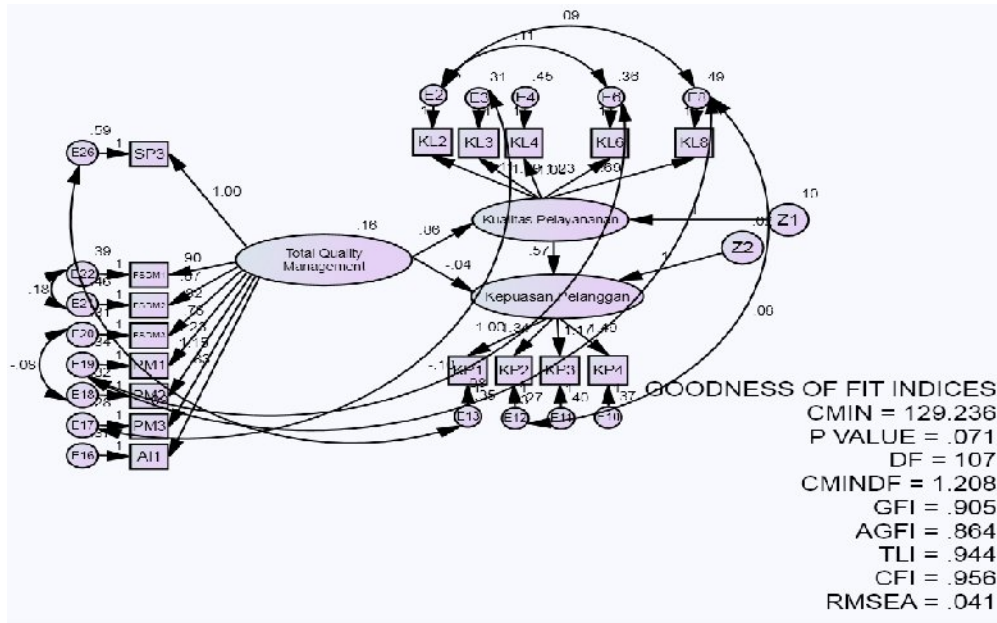
Kriteria	Cut Off Values	Hasil	Keterangan
Chi Square	Kecil	201.318	Marginal
P Value	> 0,05	.000	Marginal
RMSEA	≤ 0,08	0.77	Marginal
GFI	≥ 0,90	.848	Marginal
AGFI	≥ 0,90	.800	Marginal
CMIN/ DF	≤ 2,00	1.736	Baik
TLI	≥ 0,95	.803	Marginal
CFI	≥ 0,95	.832	Marginal

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *goodness of fit* tidak memenuhi syarat karena *cut of value* dengan hasilnya maka banyak yang marginal atau kurang memenuhi syarat uji hipotesis, terlihat hanya nilai CMIN/DF yang sesuai dengan cut of value. CMIN/DF bernilai kurang dari 2.0.

Walaupun CMIN/DF telah fit, namun *goodness of fit* yang lain belum sesuai atau marginal sehingga perlu

adana revisi model. Revisi model dilakukan dengan *modification indices* dimana indeks modifikasi memberikan gambaran mengenai mengecilnya nilai chi-square atau pengurangan nilai chi-square bila sebuah koefisien diestimasi (Ferdinind, 2002:65). Pada gambar dibawah ini menunjukkan hasil pengujian *Structural Equation Modeling* setelah dilakukan modifikasi.

STRUCTURAL EQUATION MODELING (Modification Indices)



Gambar SEM – Modification Indies

GOODNESS OF FIT INDEX (SEM MODEL MODIFICATION INDIES)

Kriteria	Cut Off Values	Hasil	Keterangan
Chi Square	Kecil	129.236	Baik
P Value	> 0,05	.071	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0.041	Baik
GFI	≥ 0,90	.905	Baik
AGFI	≥ 0,90	.864	Marginal
CMIN/ DF	≤ 2,00	1.208	Baik
TLI	≥ 0,95	.944	Marginal
CFI	≥ 0,95	.956	Baik

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai *goodness of fit* sesuai yang diharapkan karena jika

dibandingkan antara *cut of value* dengan hasilnya baik atau sesuai dengan syarat uji hipotesis.

REGRESSION WEIGHT MODEL SEM

			<i>Estimate</i>	<i>Std Est</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
KL	<---	TQM	.864	.747	.225	3.843	***	par_15
KP	<---	TQM	-.038	-0.52	.169	-.227	.820	par_16
KP	<---	KL	.572	.890	.201	2.843	.004	par_17

Pada tabel diatas menunjukkan hasil pengujian *structural equation model* yang akan dibahas mengenai signifikansi pengaruh antar variabel. Jika variabel memiliki nilai probabilitas (ρ) dengan $\rho < 0.05$ adalah menunjukkan tingkat signifikansi sehingga hipotesis diterima. Berdasarkan pada tabel diatas, disimpulkan bahwa hasil dari uji estimasi SEM adalah sebagai berikut :

1. *Total quality management* (TQM) mempunyai hubungan signifikan positif terhadap kualitas pelayanan (KL), karena memiliki nilai probabilitas (ρ) sebesar *** dan *std est* sebesar .747. Sehingga hipotesis penelitian pertama memperoleh dukungan dan teruji kebenarannya.
2. *Total quality management* (TQM) mempunyai hubungan negatif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (KP), karena memiliki nilai probabilitas (ρ) sebesar .820 dan *std est* sebesar -0.52. Sehingga hipotesis penelitian kedua tidak teruji kebenarannya.
3. Kualitas pelayanan (KL) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan (KP), karena

memiliki nilai probabilitas (ρ) sebesar .004 dan *std est* sebesar .890. Sehingga hipotesis penelitian ketiga memperoleh dukungan dan teruji kebenarannya.

Pada tabel diatas *p value* pengaruh *total quality management* terhadap kualitas pelayanan bernilai $p < 0,05$ yaitu *** sedangkan dari *p value* pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bernilai yaitu 0,004. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan terbukti dan teruji kebenarannya sebagai variabel mediasi dari variabel *total quality management* terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebagai variabel mediasi tetap harus diperhatikan. Berdasarkan dibawah ini pengaruh *Indirect Effect total quality management* terhadap kepuasan bernilai 0,665 sedangkan *dirrect effect total quality management* terhadap kepuasan hanya bernilai -0,052, sehingga kualitas pelayanan (KL) terbukti sebagai variabel mediasi antara variabel *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

			<i>Std. Estimated</i>	P	<i>Total Effect</i>	<i>Dirrect Effect</i>	<i>Indirect Effect</i>
			TQM → KP				
KL	←	TQM	0,747	***	0,613	-0,052	0,665
KP	←	KL	0,890	0,004			

Pembahasan

Berdasarkan tabel diatas dapat menjelaskan uji hipotesis adalah sebagai berikut :

1. **Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan.**

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) memperoleh dukungan dan teruji kebenarannya.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu (Keeng-Boon Ooi.,

et al 2009) yang menyatakan terdapat pengaruh antara *total quality management* terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini pelanggan perguruan tinggi swasta atau mahasiswa merasa bahwa perguruan tinggi swasta telah mampu menerapkan *total quality management* dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi swasta juga semakin baik.

Dari hasil penelitian mengindikasikan bahwa *total quality management* yang didalamnya terdapat fokus sumberdaya manusia, proses manajemen, strategi perencanaan dan analisis informasi mampu membuat kualitas pelayanan di perguruan tinggi swasta juga meningkat. Perbaikan terus menerus yang menjadi konsep *total quality management* membuat pihak perguruan tinggi swasta selalu memperbaiki kinerja dari para dosen dan karyawan serta membuat sebuah proses manajemen yang baik.

Total quality management pada perguruan tinggi swasta terwujud dengan adanya interaksi antara pengajar dengan mahasiswa dikelas, atau dalam penyesuaian dengan standar akreditasi atau penilaian. Sebuah proses manajemen yang terstruktur juga mampu menciptakan organisasi pembelajar yang baik.

Salah satu kunci keberhasilan dari terciptanya perbaikan mutu adalah dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan kepada para pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Keeng-Boon Ooi., *et al* 2009 bahwa terdapat hubungan positif antara *total quality management* dengan kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa *total quality management* (TQM) mempunyai hubungan negatif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (KP), sehingga hipotesis penelitian kedua tidak teruji kebenarannya dan tidak memperoleh dukungan.

Berarti semakin tinggi *total quality management* di perguruan tinggi swasta akan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian terdahulu (Keeng-Boon Ooi., *et al* 2009) yang menyatakan terdapat pengaruh *total quality management* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Total quality management yang memberi pengaruh negatif terhadap kepuasan adalah karena, untuk selalu melakukan perbaikan mutu perguruan tinggi tersebut tentu akan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Sehingga biaya dari perbaikan tersebut akan dilimpahkan kepada mahasiswa yang menggunakan jasa perguruan tinggi swasta.

Selain itu, kesulitan yang dihadapi perguruan tinggi swasta bahwa mahasiswa ikut memerankan peran dalam perbaikan mutu tersebut. Mahasiswa mempunyai fungsi yang turut menentukan mutu dari apa yang mereka terima. *Total quality management* menekankan pada kedaulatan pelanggan, sehingga jika pelanggan tidak mampu menyesuaikan apa yang mereka dapat akibat dari adanya perubahan, itu maka pelanggan akan tidak puas.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Keeng-Boon Ooi., *et al* 2009 bahwa terdapat hubungan positif antara *total quality management* dengan kepuasan pelanggan.

Perbedaan hasil penelitian mungkin disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu. Dimana pada penelitian terdahulu menggunakan responden manajer pemasaran di perusahaan jasa, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan responden mahasiswa. Sehingga, persepsi responden dari kedua penelitian terhadap pernyataan pada kuesioner akan berbeda. Dan hasilnya juga kemungkinan akan berbeda.
 2. Perbedaan lokasi pengambilan sampel pada penelitian terdahulu dan sekarang. Hal tersebut akan mempengaruhi kondisi responden saat menjawab kuesioner.
 3. Terdapat beberapa indikator yang tidak valid divariabel eksogen (*total quality management*), sehingga indikator tersebut tidak memiliki pengaruh yang baik dan kurang berpengaruh terhadap variabel eksogen (*total quality management*).
- 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Terdapat pengaruh antara kualitas layanan perguruan tinggi swasta terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa. Hipotesis ketiga (H3) berbunyi: Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,890 dengan nilai *p-value* 0,04. Pengaruh tersebut signifikan karena nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga terbukti secara meyakinkan.

Berarti semakin tinggi kualitas layanan dari perguruan tinggi swasta maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau mahasiswa. Oleh karena pengaruhnya signifikan, maka variabel kualitas layanan menjadi variabel yang penting untuk dipertimbangkan oleh mahasiswa dalam menciptakan kepuasan terhadap perguruan tinggi swasta di Surabaya.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Debby Likumahua tahun 2010, bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pada pelanggan. Kualitas pelayanan adalah faktor dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan jasa. Kualitas pelayanan menjadi pemicu keberhasilan perusahaan pada segala lini. Kualitas pelayanan merupakan kewajiban bagi perusahaan, baik perusahaan manufaktur maupun (terutama) perusahaan jasa. Dalam rangka menjaga kualitasnya, perguruan tinggi swasta di Surabaya berusaha meningkatkan perbaikan di berbagai lini, dan menurut responden indikator bukti fisik adalah indikator yang memiliki pengaruh paling besar yaitu sebesar 3,89%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Debby Likumahua tahun 2010 bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan melalui dimensi kualitas pelayanan.

Selanjutnya adalah menguji variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai mediator atas *total quality management* terhadap kepuasan. Dari hasil uji AMOS yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas pelayanan menjadi mediasi pengaruh *total quality management* terhadap

kepuasan. Dan pengaruh yang diperlihatkan adalah pengaruh positif. Dimana saat *total quality management* tinggi maka pelanggan di perguruan tinggi swasta atau mahasiswa akan puas disaat kualitas pelayanan juga tinggi.

Kualitas pelayanan dapat membantu perguruan tinggi swasta untuk

meningkatkan kepuasan dari pada mahasiswa. Selain itu, kepuasan pelanggan selalu tinggi disaat kualitas pelayanan hadir dalam *total quality management* dari perguruan tinggi swasta.

DAFTAR RUJUKAN

- 1.3. Abdul Naveed Tariqand Dan Nadia Moussaoui "The Main Antecedent of Customer Loyalty in Moroccan Banking Sector". (2009). International Journal of Business and Management Science.
- Adhimas Wijaya. 2010. 20 PTS Unggulan Kopertis Wilayah VII Jatim. (<http://adhimaswijaya.wordpress.com/2010/07/09/20-pts-unggulan-kopertis-wilayah-vii-jatim>, di akses 9 November 2012)
- Agusty, Ferdinand. 2002. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Chee-Wee Tan et, al.2010.*Understanding the Antecedents and Consequences of E-Government Service Quality: Transactional Frequency as a Moderator of Citizens' Quality Perceptions*
- Debby Likumahua. 2010. "Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Ambon". Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Drs. M.N. Nasution, M.Sc. 2001. "Manajemen Mutu Terpadu." Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dr. A. Hanief Ghafur. 2008. *manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Di Indonesia*. Depok: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang : BP UNDIP.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang : BP UNDIP.
- Juliansyah. Noor. 2010. *Metodologi Penelitian*. Kencana.
- Keeng-Boon Ooi., et al 2011. "Are TQM practices supporting customer satisfaction and service quality ?" *Emerald Group Publishing Limited*.
- Kotler, Philip & Keller,Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Inggris Pearson Education, Edisi Indonesia PT. Indeks.
- Malhotra, Naresh K. 2009. Riset Pemasaran. Edisi keempat Indeks.
- Margee Hume and Gillian Sullivan Mort.2008.*The consequence of*

- appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intent in the performing arts*
- Uma Sekaran. 2009. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____, 2006. "Metode Penelitian Untuk Bisnis." In *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, by Uma Sekaran, 137. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Direktori Perguruan Tinggi Swasta. *Kopertis wilayah tujuh Jawa Timur*. Surabaya, 2010.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Wei-Ming Ou., *et al.* 2011. "Relationship among customer loyalty programs, service quality, relationship quality and loyalty." *Journal Management Chinese Studies*.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada.