

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

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

Zakiy Pranandya

NIM : 2009210698

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

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

Diajukan oleh :

ZAKIY PRANDYA

NIM : 2009210698

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 31 Januari 2013



Drs. Ec. HARRY WIDYANTORO M.Si

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

ZAKIY PRANANDYA

NIM : 2009210698

Dipertahankan di depan TIM Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 11 Februari 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, MM
Sekretaris : Emma Yulianti, SE., MM
Anggota : Bagus Suminar, SE, MM



PENGESAHAN SKRIPSI

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 :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 Februari 2013

Tanggal : 21 Februari 2013



MELLYZA SILVY, SE., M.Si.



Drs. Ec. HARRY WIDYANTORO M.Si

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

...bekerjalah bagaikan tak butuh uang...

...mencintailah bagaikan tak pernah disakiti...

...menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton...

PERSEMBAHAN :

1. Allah SWT atas nikmat hidup dan kekuatan yang telah diberikan.
2. Ibu Ninik Supratinik dan Bapak Sunardi atas doa, kesabaran, keikhlasan dan cinta sepenuh hidup yang rela diberikan untuk anak – anaknya..juga buat Abang Hilmy G. Septiawan dan adek Hana Rismayanti untuk hari – hari yang menyenangkan dan membosankan tapi selalu kangen kalau gak ketemu..sayang kalian..
3. Konco mulai enom sampe tuwek : Odik, Adit, Apith, Reza, Reva, Bayu, Deri, Ricky, Dholpin, Kentos, Briliansyah, Topan, Rissandi, Galeh..
4. Teman perjuangan untuk merampungkan skripsi : Riko, Onot, Fauzi, Tiche, Nayla, Dika, Tito, Noven, Ochir, Virgo, Fuad, Rheza .. satu bulan yang berat rek, tapi ancen kene pasti menang..
5. Teman – teman seperjuangan selama 3,5 tahun berkuliah kelas S disemester pertama kuliah, UBBS Family, Marketing People's.
6. Dosen dan karyawan di STIE Perbanas Surabaya..
7. Responden dari STIE Perbanas Surabaya, STIESIA, UPN Surabaya, STIKOM.
8. Semua pihak – pihak yang membantu dan berjasa atas selesainya skripsi ini.

MATUR SUWUN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah S.W.T yang senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Empat Perguruan Tinggi Swasta Di Surabaya)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.Ec. Harry Widyantoro M.Si selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini. Karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE., MM, selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. Selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak Drs. Irawan., MM, Bapak Bagus Suminar, SE., MM dan Ibu Emma Yulianti, SE., Msi sebagai dosen penguji yang banyak memberi masukan guna sempurnanya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhir kata, penulis menerima kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 20 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI | ii |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| ABSTRAKSI..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 14 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 27 |
| 2.4 Hipotesis | 27 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 28 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 29 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 29 |
| 3.5 Instrumen Penelitian | 32 |
| 3.6 Populasi, Sampel dan teknik pengambilan sampel..... | 33 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data | 34 |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian | 35 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 36 |
| | |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... | 42 |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian | 42 |
| 4.2 Analisis Data | 45 |
| 4.3 Pembahasan..... | 66 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| 5.1 Kesimpulan | 72 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 73 |

| | | |
|-----|---------------------|----|
| 5.3 | Saran | 73 |
| | DAFTAR RUJUKAN..... | 76 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah PTS Dan Program Studi Berdasarkan Bentuk Perguruan Tinggi Di Jawa Timur | 3 |
| Tabel 1.2 | Jumlah PTS Dan Program Studi Berdasarkan Bentuk Perguruan Tinggi Di Surabaya | 3 |
| Tabel 2.1 | Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu | 13 |
| Tabel 3.1 | Kisi – Kisi Kuesioner | 32 |
| Tabel 3.2 | <i>Goodness Of Fit Indices</i> | 41 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Asal PTS | 43 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan | 44 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Semester | 44 |
| Tabel 4.5 | Rentang Skala Interval Dari Kategori Lina Skor | 45 |
| Tabel 4.6 | Tanggapan Responden Terhadap Kepemimpinan | 45 |
| Tabel 4.7 | Tanggapan Responden Terhadap Strategi Perencanaan | 46 |
| Tabel 4.8 | Tanggapan Responden Terhadap Fokus Konsumen | 47 |
| Tabel 4.9 | Tanggapan Responden Terhadap Sumberdaya Manusia | 47 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Terhadap Proses Manajemen | 48 |
| Tabel 4.11 | Tanggapan Responden Terhadap Analisis Informasi | 49 |
| Tabel 4.12 | Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan | 50 |
| Tabel 4.13 | Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan | 50 |
| Tabel 4.14 | Tabel Uji Validitas | 51 |
| Tabel 4.15 | Tabel Uji Reliabilitas | 53 |
| Tabel 4.16 | Pengukuran Normalitas Data | 54 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.17 | Uji Outliers Multivariate | 56 |
| Tabel 4.18 | Goodness Of Fit Index CFA Model Awal | 57 |
| Tabel 4.19 | Hasil Estimasi Model Uji CFA | 58 |
| Tabel 4.20 | Modification Indieces Model CFA | 59 |
| Tabel 4.21 | Goodness Of Fit Index CFA Model Akhir | 61 |
| Tabel 4.22 | Goodness Of Fit SEM Awal | 62 |
| Tabel 4.23 | Goodness Of Fit SEM Akhir | 64 |
| Tabel 4.24 | Regression Weight SEM | 65 |
| Tabel 4.25 | <i>Total quality management</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui dimensi kualitas pelayanan | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran | 25 |
| Gambar 3.1 | <i>Full Structural Modelling</i> | 36 |
| Gambar 4.1 | Confirmatoring Factor Analysis Awal | 57 |
| Gambar 4.2 | Confirmatoring Factor Analysis Akhir | 60 |
| Gambar 4.3 | SEM Model Awal | 62 |
| Gambar 4.4 | SEM Model Akhir | 64 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Rekaputilasi prosentase informasi responden
- Lampiran 4 : Output SPSS analisis deskriptif frekuensi
- Lampiran 5 : Validitas Reliabilitas sampel kecil
- Lampiran 6 : Output SEM uji Normalitas
- Lampiran 7 : Tabel Mahalanobis
- Lampiran 8 : Tabel Z - Score
- Lampiran 9 : Uji Validitas reliabilitas sampel besar
- Lampiran 10 : Model Awal
- Lampiran 11 : Gambar *Full Structural Model* Uji CFA
- Lampiran 12 : Hasil Estimasi Uji Model CFA
- Lampiran 13 : Gambar Full Structural Model Uji CFA Revisi
- Lampiran 14 : Modifikasi Indicase
- Lampiran 15 : Gambar Full Structural Model Uji CFA Revisi Modifikasi
- Lampiran 16 : Hasil estimasi model CFA modif
- Lampiran 17 : Gambar Full Structural Model akhir
- Lampiran 18 : Tabel Modification Indices Model Akhir
- Lampiran 19 : Gambar Full Structural Model Akhir Modifikasi
- Lampiran 20 : Hasil Estimasi Uji SEM Akhir
- Lampiran 21 : Jurnal Pendukung

***THE INFLUENCES OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TO
CUSTOMER SATISFACTION MEDIATING BY SERVICE QUALITY
(Case Study in The Four Private Universities Surabaya)***

ABSTRACT

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