

**PENGARUH PRAKTIK MANAJEMEN MUTU TERPADU  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN  
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PT.SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**WINNIE KARTIKASARI SOPHIANA**

**NIM : 2009210036**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH PRAKTIK MANAJEMEN MUTU TERPADU  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN  
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PT.SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk**

Diajukan oleh :

**WINNIE KARTIKASARI SOPHIANA**

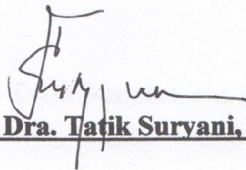
**NIM : 2009210036**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

11 NOVEMBER 2013



**(Prof.Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)**

# SKRIPSI

## PENGARUH PRAKTIK MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT.SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk

Disusun Oleh:

**WINNIE KARTIKASARI SOPHIANA**

**2009210036**

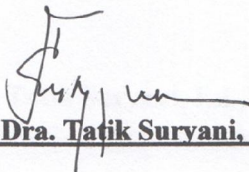
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 14 September 2013

Tim Penguji

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

11 NOVEMBER 2013

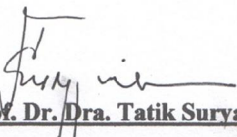



**(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Winnie Kartikasari Sophiana  
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 31 Juli 1991  
NIM : 2009210036  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Praktik Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Semen Indonesia (Persero) Tbk

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Dosen Pembimbing,	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Tanggal: 11 NOVEMBER 2013	Tanggal : 11 NOVEMBER 2013
	
( <u>Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M.</u> )	( <u>Mellyza Silvy, S.E, M.Si</u> )

## MOTTO 😊

**BELAJAR DARI KESALAHAN, BANGKIT  
DARI KEGAGALAN DAN BUKTIKAN KALAU  
KITA BISA MELAKUKAN APA YANG  
MUNGKIN ORANG LAIN BELUM TENTU BISA**

**LAKUKAN YANG TERBAIK SELAGI KITA  
MAMPU, KARENA KESEMPATAN BELUM  
TENTU DATANG DUA KALI**

**BERMIMPILAH MENJADI ORANG  
YANG BESAR DAN BERUSAHALAH  
SEMAKSIMAL MUNGKIN UNTUK  
MEWUJUDKAN MIMPI ITU**

**TIDAK ADA YANG TIDAK MUNGKIN  
SELAMA KITA MAU BERJUANG.  
PERCAYA PADA DIRI SENDIRI,  
YAKIN BAHWA KITA MAMPU**

**JANGAN MENJADI SESEORANG YANG  
BIASA SAJA. JADILAH ORANG YANG BISA  
DIBANGGAKAN DAN BERMANFAAT UNTUK  
ORANG DI SEKELILING KITA**

# PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya skripsi Saya yang berjudul “Pengaruh Praktik Manajemen Mutu Terhadap Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Semen Indonesia (Persero) Tbk” dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya Saya ucapkan kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, Saya berterima kasih kepada :

- ♥ Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya sangat membantu Saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ♥ Dosen wali, Ibu Dr. Dra. Ec. Sri Haryati M. M. yang sudah membimbing Saya selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
- ♥ Dosen pembimbing, Ibu Prof..Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi.,M.M. yang sudah meluangkan banyak waktunya dan dengan sabar membimbing Saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak ya Bu ☺
- ♥ Dosen penguji proposal, Ibu Emma Julianti, S.E., M.M. dan Bapak Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si Dosen penguji skripsi Saya, Bapak Drs. Irawan, M.M. dan Ibu Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.yang sudah membimbing Saya dalam penyempurnaan skripsi ini.
- ♥ Dosen-dosen STIE Perbanas Surabaya yang sudah membagikan ilmunya selama Saya kuliah dan mengajarkan Saya yang awalnya Saya tidak tahu menjadi tahu. Terima kasih banyak Pak, Bu ☺
- ♥ Untuk PT.Semen Indonesia (Persero) terimakasih banyak sudah memperbolehkan dan mengizinkan untuk menjadi topik dan responden dalam penelitian Saya.
- ♥ Kedua orang tua (Supriadi dan Suhertik) yang menjadi motivasi terbesarku untuk berusaha menjadi orang yang sukses dan bisa membanggakan mereka. Terima kasih banyak atas kasih sayang, dukungan, motivasi, nasihat, semangat, dan doa yang tiada hentinya sehingga Winnie sekarang sudah menjadi SARJANA. Winnie bakal berusaha semaksimal mungkin buat bisa bikin bangga. LOVE YOU mom, dad :\*
- ♥ Adikku Erick meskipun sering nyebelin tapi tetep nyemangatin buat ngerjain skripsi justru kebersamaan itu yang bikin semangat buat cepet lulus ☺
- ♥ For My Beloved (Arianda Hermawan) makasih yya bee buat bantuan, motivasi, semangat, dan doanya selama ini. Meskipun aku sering nyebelin, tapi kamu sabar membimbing aku jadi lebih baik dan lebih

dewasa lagi, ngajarin aku banyak hal, bikin aku kuat. Makasih banyak ya sayang ☺

- ♥ Temen seperjuangan, Rima dan Anggoro akhirnya kita bisa melewati saat-saat tersulit kemarin yya kawan.. Dari yang nunggu lama, bimbingan ganti-ganti hari, nunggu buat revisi dan dapet ACC, minta tanda tangan dosen Hahaha ... Alhamdulillah berkat perjuangan kita selama ini akhirnya KITA LULUS dapet gelar SARJANA !!!
- ♥ My Best di kost Ndrengzt, Rifty, Dian, Nabilla, Zainab, Itha, Nova makasi banyak yya rek buat kebersamaannya selama ini. Banyak kenangan di kost, mulai dari seneng, sedih, takut, bakal kangen saat-saat itu lagi ☺ Tetap jaga komunikasi yya rek ☺
- ♥ Guru analisis data, Khilmi, Rima, Jaya, Dio makasi yya udah ngajarin aku SPSS, AMOS dan perhitungan lainnya. Makasi juga buat Mas Sem :\* dan semua pihak yang ga isa sebutin satu2, makasii buat dukungan dan doanya, Terima kasih banyak ☺



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Praktik Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Semen Indonesia (Persero) Tbk” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya dan selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E, M.Si selaku ketua jurusan manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Sri Haryati M.M selaku dosen wali yang mengarahkan dan membantu selama proses studi.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada saya selama menjadi mahasiswi di STIE Perbanas Surabaya.



5. Supriadi dan Suhertik selaku kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi.
6. Seluruh staf perpustakaan dan akademik STIE Perbanas Surabaya

Penulis menyadari bahwa isi dan penyajian skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan masih jauh dari yang diharapkan oleh karena itu penulis menerima segala saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terima kasih.

Surabaya, 29 April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
LEMBAR LULUS UJI SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR MOTTO .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	6
1.5    Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1    Penelitian Terdahulu .....	9
2.2    Landasan Teori .....	13
2.3    Kerangka Pemikiran Skripsi .....	31
2.4    Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III    METODE PENELITIAN .....	33
3.1    Rancangan Penelitian .....	33
3.2    Batasan Penelitian .....	33
3.3    Identifikasi Variabel .....	34
3.4    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.5    Instrumen Penelitian .....	37
3.6    Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.7    Data dan Metode Pengumpulan Data .....	40
3.8    Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	41
3.9    Teknik Analisis Data .....	42
BAB IV    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	53
4.1    Gambaran Subjek Penelitian .....	53
4.2    Analisis Data .....	56
4.3    Pembahasan .....	74
BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN .....	79
5.1    Kesimpulan .....	79
5.2    Keterbatasan Penelitian .....	79

5.3 Saran .....	80
DAFTAR RUJUKAN.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran “ <i>Are TQM practices Supporting Customer Satisfaction and Service Quality?</i> ” .....	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran “ <i>Linking The Hierarchical Service Quality Model to Customer Satisfaction And Loyalty</i> ” .....	12
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran .....	10
Gambar 3.1	Diagram Jalur.....	43
Gambar 4.1	Gambar Full Structural Model Uji CFA.....	67
Gambar 4.2	Gambar Full Structural Model Uji CFA Modifikasi.....	70
Gambar 4.3	Gambar Full Structural Equation Model Awal.....	71
Gambar 4.4	Gambar Full Structural Model Akhir.....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	13
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Kuesioner.....	37
Tabel 3.2	Goodness Of Fit Indices.....	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	55
Tabel 4.5	Rentang Skala Interval Dari Kategori Lima Skor.....	56
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Manajemen Mutu Terpadu.....	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4.10	Validitas.....	59
Tabel 4.11	Reliabilitas Variabel.....	61
Tabel 4.12	Pengukuran Normalitas Data.....	63
Tabel 4.13	Uji Outlier Multivariater.....	64
Tabel 4.14	Tabel Z-Score.....	66
Tabel 4.15	<i>Goodness - Of - Fit Full Structural Model Uji Cf</i> .....	67
Tabel 4.16	Hasil Estimasi Model Uji Cfa.....	68
Tabel 4.17	<i>Modification Indices Model</i> .....	68
Tabel 4.18	<i>Goodness - Of - Fit Model Uji Cfa Modifikasi</i> .....	70
Tabel 4.19	<i>Goodness – Of - Fit Full Structural Model Awal</i> .....	71
Tabel 4.20	Goodness Of Fit Index(Sem Model Modification Indeks).....	72
Tabel 4.21	<i>Regression Weight</i> .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2: Data Responden
- LAMPIRAN 3: Tabulasi Data
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 5: Analisis Deskriptif
- LAMPIRAN 6: Analisis Frekuensi
- LAMPIRAN 7: Uji Normalitas
- LAMPIRAN 8: Mahalanobis Distance
- LAMPIRAN 9: Tabel Z - Score
- LAMPIRAN 10: Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- LAMPIRAN 11: Model Awal
- LAMPIRAN 12: Gambar Full Structural Model Uji CFA Awal
- LAMPIRAN 13: Hasil Estimasi Uji Model CFA Awal
- LAMPIRAN 14: Modification Indices Model (CFA)
- LAMPIRAN 15: Gambar Full Structural Model Uji CFA Akhir
- LAMPIRAN 16: Hasil Estimasi Uji Model CFA Akhir
- LAMPIRAN 17: Gambar Full Structural Equation Modeling Awal
- LAMPIRAN 18: Modification Indices Model (SEM)
- LAMPIRAN 19: Gambar Full Structural Equation Modeling Akhir
- LAMPIRAN 20: Hasil Estimasi SEM Akhir
- LAMPIRAN 21: Standardized Total Effect

*EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT PRACTICES ON CUSTOMER SATISFACTION, SERVICES QUALITY IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY PT. SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk*

***Abstract***

*The purpose of this study is to determine the significance of total quality management practices to service quality, to determine the significance of total quality management practices to customer satisfaction, to determine impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.*

*Sampling technique in this study is non-probability sampling with purposive sampling method. Using data from 125 respondents. The respondent is employees from PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. The method of analysis in this study is a Maximum Likelihood using AMOS program version 18.0.*

*The result showing that total quality of management practices have a significant positive effect to service quality, total quality of management practices have a significant positive effect to customer satisfaction, service quality to customer loyalty have an insignificant positive effect but customer satisfaction have a significant positive to customer loyalty.*

***Keywords*** - *Total quality of management practices, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*