

**ANALISA IMPELEMENTASI MANAJEMEN MUTU
TERPADU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS LAYANAN PADA BIDANG INDUSTRI
MANUFACTURING**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pasca Sarjana**



Oleh :

**ACHMAD SEBASTIAN RISTIANTO
2012610050**

**PASCA SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

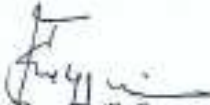
**ANALISA IMPELEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA BIDANG INDUSTRI MANUFACTURING**

Diajukan oleh:

Achmad Sebastian Ristianto

2012610050

**Dosen Pembimbing
Tanggal :**


(Prof. Dr. Dra. Hatik Suryani, P.si., M.M)
Ketua Program/Studi Magister Manajemen

TESIS
ANALISA IMPELEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA BIDANG INDUSTRI MANUFACTURING

Disusun oleh :

ACHMAD SEBASTIAN RISTIANTO

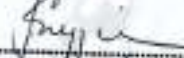
2012610050


Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis

Pada tanggal 24 September 2016

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M. 

Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM. 

Anggota : Dr. Soni Harsomo.,M.Si 

Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,M.H 

PENGESAHAN TESIS

: Achmad Sebastian Ristanto


Tanggal lahir : Surabaya, 29 Oktober 1987

: 2012610050

Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)

: Analisa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kualitas
Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Industri Manufacturing.

Dosen Pembimbing
Tanggal :


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M)

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Tanggal :


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M)

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **ANALISA IMPELEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN PADA BIDANG INDUSTRI MANUFACTURING**. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, terima kasih diucapkan kepada :

1. Prof. Dr. Tatik Suryani selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan semangat sampai terselesainya tesis ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Tatik Suryani selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta seluruh staf perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.
4. Orang Tua, Keluarga dan sahabat yang senantiasa membantu dan memberikan dorongan baik dalam do'a dan dorongan.
5. Bapak dan Ibu karyawan PT. NI beserta para staf yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kuesioner.

Melihat hasil penelitian ini penulis menyadari masih banyak kekurangan atas penulisan tesis yang telah dilakukan, tentunya diharapkan dapat bermanfaat dari semua pihak dan menjadi rujukan untuk lebih disempurnakan kembali dalam penelitian selanjutnya.

Surabaya, Agustus 2016

Achmad Sebastian R



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	24
2.3 Kerangka Pemikiran	45
2.4 Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Rancangan Penelitian	47
3.2 Batasan Penelitian	48
3.3 Identifikasi Variabel	48
3.4 Definisi Operasional Pengukuran Variabel	49
3.5 Teknik Pengambilan Sample	59
3.6 Instrumen Penelitian	62
3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	65
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	67
3.9 Teknik Analisa Data	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	76
4.2 Hasil Penelitian	76
4.3 Pembahasan	122
BAB V PENUTUP	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Keterbatasan Penelitian	133
5.3 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar peringkat industri dari Oxfam International.....	04
Tabel 2.1	Resume Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Interval Kelas Variabel.....	59
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian	64
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	77
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	81
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.4	Interval kelas variabel	84
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Kepemimpinan (X1) ..	84
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Perencanaan Strategik (X2)	85
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Fokus Pelanggan (X3)	86
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Fokus SDM (X4)	87
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Manajemen Proses (X5)	88
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Informasi dan Analisa (X6)	89
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Kualitas Layanan (Y1)	90
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y2)	91
Tabel 4.13	Hasil uji multikolinearitas Antara variabel X dengan variabel kualitas layanan	93
Tabel 4.14	Hasil uji multikolinearitas Antara variabel X dengan variabel kepuasan pelanggan	94
Tabel 4.15	Hasil uji Autokorelasi Antara variabel X (Implementasi TQM) dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan	95
Tabel 4.16	Hasil uji Heterokedasitas	98
Tabel 4.17	Hasil uji Normalitas	102

Tabel 4.18 Hasil Regresi Berganda dengan variabel kualitas Layanan	105
Tabel 4.19 Hasil Regresi Berganda dengan variabel Kepuasan Pelanggan ...	108
Tabel 4.20 Hasil Uji F dengan Variabel Kualitas Layanan	113
Tabel 4.21 Hasil Uji F dengan variabel Kepuasan Pelanggan	113
Tabel 4.22 Hasil Uji T dengan variabel Kualitas Layanan	115
Tabel 4.23 Hasil Uji T dengan variabel Kepuasan Pelanggan	117
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi dengan variabel Kualitas Layanan	120
Tabel 4.25 Hasil Koefisien Determinasi dengan variabel Kepuasan Pelanggan	121

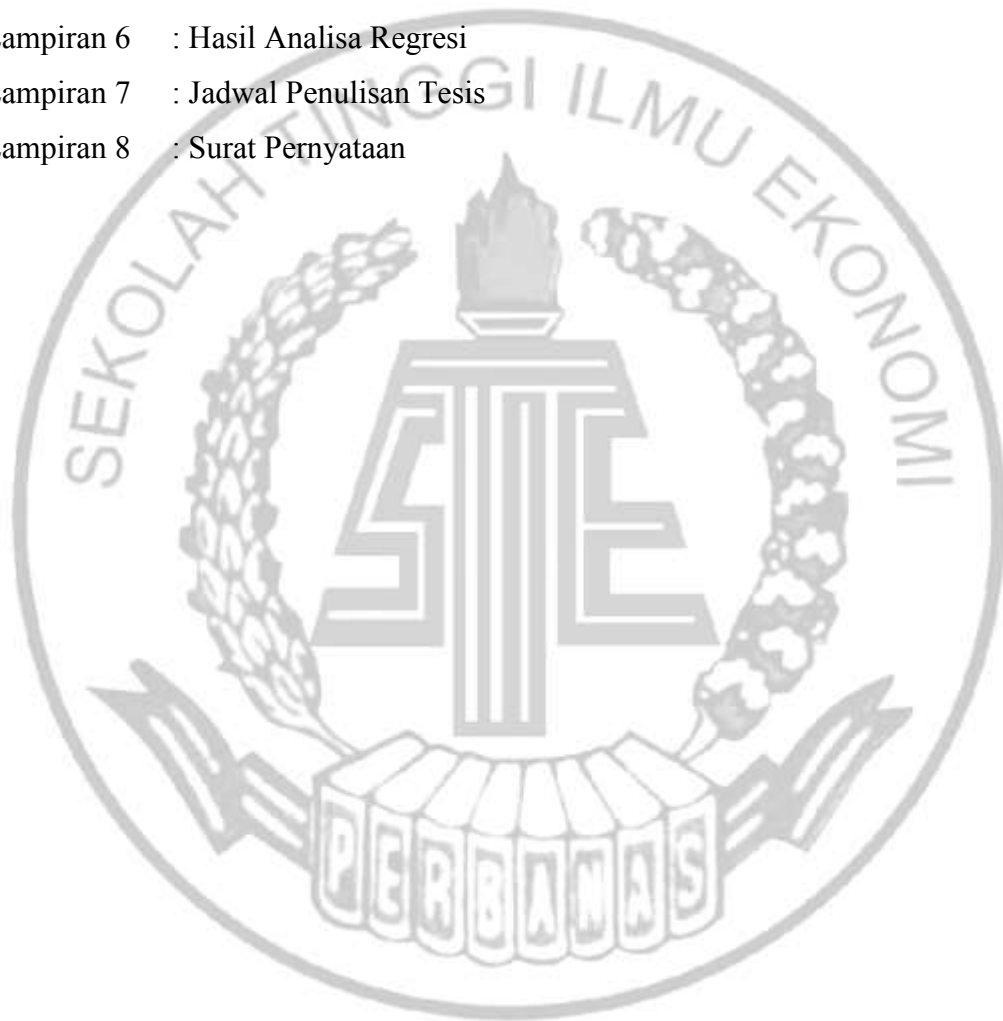


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian Ooi, Lin, In Tan and Chong...	12
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian Hubungan Antara Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	14
Gambar 2.3	Kerangka penelitian hubungan antara Praktik management mutu terpadu dengan kinerja karyawan	16
Gambar 2.4	Penilaian Pelanggan terhadap kualitas layanan	32
Gambar 2.5	Gaps Model of Service Quality	33
Gambar 2.6	Kerangka pemikiran yang diolah	45
Gambar 3.1	Rumus H.A Sturges – Interval Kelas	58
Gambar 3.2	Perhitungan Interval Kelas	58
Gambar 3.3	Rumus Slovin - Perhitungan Sample	61
Gambar 3.4	Hasil Perhitungan Sampling	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Analisa Desriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Hasil Analisa Regresi
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Tesis
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan



BSTRACT

Service quality is related to customer satisfaction Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure disappointment that result from comparing a products perceived performance (or outcome) to expectations.

This study examined the relationship between Implementation of Total Quality Management (TQM), Service Quality, and Customer Satisfaction as well as to show the contribution of TQM to improvement of service quality and customer satisfaction.. This research take place in industrial manufacturing with 100 respondents. The sample was used purposive sampling and the analytical processed using SPSS.

The results of this study are the Implementation of Total Quality Management (TQM) are significantly and positively linked to Service Quality and Customer Satisfaction. It was further observed that the variable of leadership, process management and information and analysis linked to Service Quality. It was further observed that the variable leadership, strategic planning, human resource focus, and management process linked to Customer Satisfaction.

Keywords: Total Quality Management, Service Quality and Customer Satisfaction.