

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA

(Studi pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus)

THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPLICATION UPON THE
QUALITY OF SERVICE EXCELLENCE

(Study on PT Astra Motor International Tbk Kudus)



Oleh

INTAN ANGGRAENI

20120410215

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA**

(Studi pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus)

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPLICATION UPON THE
QUALITY OF SERVICE EXCELLENCE***

(Study on PT Astra Motor International Tbk Kudus)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh

INTAN ANGGRAENI

20120410215

FALKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

SKRIPSI

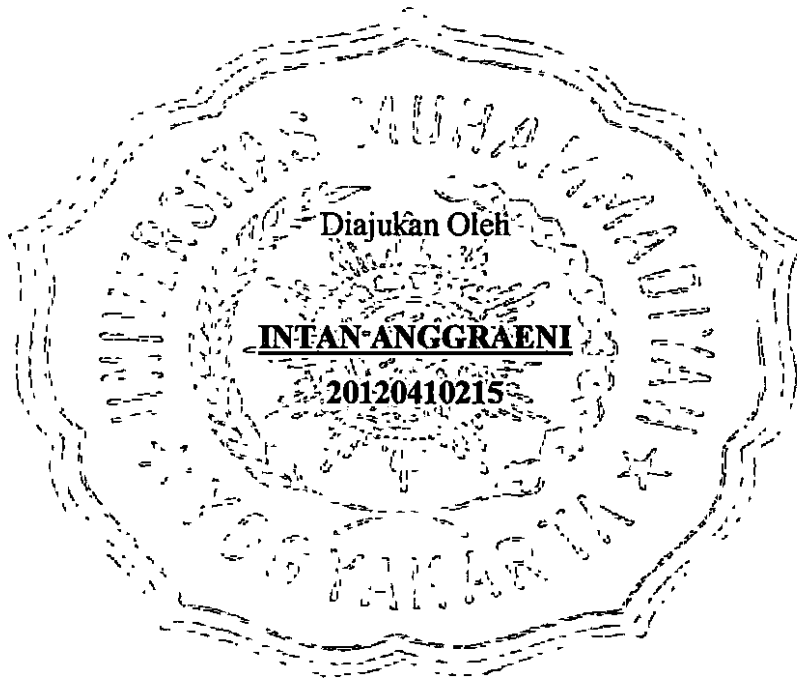
PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA

(Studi pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus)

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPLICATION UPON THE
QUALITY OF SERVICE EXCELLENCE***

(Study on PT Astra Motor International Tbk Kudus)



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Fajarwati, SE., MSi.

NIDN: 0505067401

Tanggal 30 November 2015

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA

(Studi pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus)

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPLICATION UPON THE
QUALITY OF SERVICE EXCELLENCE***

(Study on PT Astra Motor International Tbk Kudus)

Diajukan Oleh

INTAN ANGGRAENI

20120410215

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 18 Desember 2015

Yang terdiri dari

Gita Danupranata, Drs. MM.

Ketua Tim Penguji

Rr. Sri Handari W., SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Fajarwati, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



PERNYATAAN

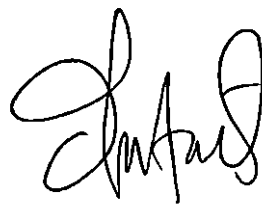
Dengan ini saya,

Nama : Intan Anggraeni

Nomor Mahasiswa : 20120410215

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA (Studi pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 November 2015



Intan Anggraeni

Motto

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,

Dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap.”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

(Aristoteles)

“Jangan pernah kalah dengan dunia, kuatlah bangkitlah dan tersenyumlah”

(Nadim Fernando)

Persembahan

Skripsi ini aku persembahkan untuk...

- almh. Ibuku tercinta Ibu Juminah, Ayah Subari dan Bunda Susanti tersayang serta untuk keluarga besar di Kudus.
- Sahabat dan teman-teman seperjuangan Manajemen F, Manajemen Operasi, Kos Lasiyo, Kos Lama dan sahabatku di Kudus, terimakasih untuk motivasi, doa, dan semangat yang telah diberikan kepadaku.
- Seseorang yang special yang telah memberikan semangat, doa, motivasi dan membantuku tanpa pamrih.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *total quality management* terhadap kualitas pelayanan prima pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus. Obyek terletak di jalan Achmad Yani ruko Panjunan blok A nomor 5-7. Subyek pada penelitian ini adalah karyawan perusahaan ini kecuali bagian kebersihan. Dalam penelitian ini, subyek penelitian diambil secara populasi atau semua karyawan di perusahaan. Variabel dependen penelitian ini adalah kualitas pelayanan prima, sedangkan variabel independennya yaitu dimensi *total quality management* yang berjumlah tujuh variabel, meliputi orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen manajemen, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan. Alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda, uji simultan dan uji parsial.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil secara simultan bahwa dimensi *total quality management* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima. Namun pengujian secara parsial ada dua variabel yang tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan prima yaitu, komitmen manajemen, pendidikan dan pelatihan. Selebihnya lima variabel orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, kerjasama tim dan perbaikan berkesinambungan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima.

Kata kunci : *total quality management*, kualitas pelayanan prima.

ABSTRACT

This research aims to analyze the application of total quality management to the quality of service excellent at PT Astra International Tbk Motor Kudus. Object is located on the road Achmad Yani shophouse Panjunan blocks A number of 5-7. Subjects in this study are employees of the company except part of cleanliness. In this study, subjects of the research taken as population or all employees in the company. The dependent variable of this research is the quality of service excellent, while the independent variable is the dimension total quality management of seven variables, including orientation on customers, orientation on quality, employee empowerment, management commitment, teamwork, continuous improvement, education and training. The analytical tool used is multiple linear regression test, simultaneous test and partial test.

Based on the research that has been conducted, the results obtained simultaneously that the dimensions of total quality management has a positive and significant influence on the quality of service excellent. But the partial test, there are two variables that do not effect the quality of service excellent that is the commitment of management, education and training. The remaining five variables orientation on customer, orientation on quality, employee empowerment, teamwork and continuous improvement has a positive and significant influence on the quality of service excellent.

Keywords: total quality management, quality of service excellent.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “ pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kualitas pelayanan prima” studi pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penerapan *total quality management* untuk peningkatan kualitas pelayanan prima dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Fajarwati, SE., MSi. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan memotivasi penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, motivasi, fasilitas, dorongan, dan perhatian kepada penulis hingga mampu menyelesaikan studi.
4. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 30 November 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Total Quality Management.....	8
a. Pengertian Total Quality Management.....	8
b. Pondasi dalam Total Quality Management	11
c. Dasar Pentingnya Total Quality Management.....	14
d. Faktor Keberhasilan Total Quality Management	15
2. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
b. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima	18
B. Hipotesis	20
C. Model Penelitian.....	33