

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PT BIC DI KAWASAN INDUSTRI
BATAMINDO**

SKRIPSI



Oleh :

Renaldi Musjuanda

140410098

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PT BIC DI KAWASAN INDUSTRI
BATAMINDO**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh :

Renaldi Musjuanda

140410098

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/ atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam,

Yang membuat pernyataan ,

Renaldi Musjuanda
140410098

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PT BIC DI KAWASAN INDUSTRI
BATAMINDO**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh :

Renaldi Musjuanda

140410098

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 09 Februari 2018

**Nofriani Fajrah, ST.,MT.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT. BIC adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengelola dan penyedia kawasan industry di kota Batam. Dikawasan industri ini terdapat Plaza Batamindo yang berfungsi sebagai pemenuhan segala kebutuhan para karyawan yang bekerja di kawasan industri batamindo. Tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 terdapat penurunan jumlah penyewa di Plaza Batamindo dari 154 penyewa menjadi 90 penyewa. Beberapa penyebab terjadinya penurunan ini dikarenakan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para penyewa Plaza Batamindo. Salah satu langkah yang dilakukan oleh PT. BIC untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan pendekatan metode *Total Quality Management (TQM)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada penyewa Plaza Batamindo. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purpose sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 73 sampel. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* , dan variabel dependennya adalah Kualitas Pelayanan. Metode analisis yang digunakan dalam metode ini adalah regresi linier sederhana . hasil penelitan ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* belum berjalan dengan baik. Hipotesis menunjukkan bahwa Total Quality Management berpengaruh sangat signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayana

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan dan Regresi Linier.

ABSTRACT

PT. BIC is a company engaged in the services of managers and providers of industrial areas in the city of Batam. in this industrial area there is Plaza Batamindo which serves as the fulfillment of all the needs of employees working in the batamindo industry. In 2015 until 2017 there is a decrease in the number of tenants in Plaza Batamindo from 154 tenants to 90 tenants. Some of the causes of this decline due to the low quality of service perceived by the tenants Plaza Batamindo. This study aims to determine how the influence of Total Quality Management (TQM) to service quality by distributing questionnaires to the tenants of Plaza Batamindo. Sampling method tha used os purposive sampling method, obtained sample of 73 tenants as research subject. The independent variabel in this study is the influence of Total Quality Management (TQM). The dependent variabel is the service quality. Analysis method used in this study is a simple linier regression analysis. The result of this study indicate tha the implementation of Total Quality Management is not working properly. Hypothess testing shows tha Total Quality Management has significant effect on Service Quality.

Keywords : Total Quality Management, Service Quality and Regression linier.

KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Alloh subhanallahu wata'ala yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulisan menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.Si.
2. Dekan Fakultas Teknik Industri Putera Batam Amrizal, S.Kom.,M.Si.
3. Ketua Program Studi Teknik Indusri Welly Sugianto, S.T.,M.M.
4. Ibu Nofriani Fajrah, S.T.,M.T. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Bapak Muslim Junaidi dan Ibu Ida Supriatmi selaku orang tua penulis

Semoga Alloh subhanallahu wata'ala membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 09 Februari 2018

(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.6.1 Manfaat Teoritis	4
1.6.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSAKA	
2.1 Teori Dasar.....	5
2.1.1 Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	5
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.4 Kerangka Pemikiran.....	13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	14
3.2	Oparsional Variabel	15
3.3	Populasi dan Sampel	15
3.3.1	Populasi	15
3.3.2	Sampel	15
3.4	Teknik Pengumpulan Data	16
3.5	Metode Analisis Data	16
3.5.1	Analisis Deskriptif	16
3.5.2	Uji Kualitas Data	17
3.5.3	Analisis Pengaruh.....	19
3.5.4	Analisis Hipotesis.....	21
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	21
3.6.1	Lokasi Penelitian	21
3.6.1	Jadwal Penelitian	22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Pengumpulan Data	23
4.1.1	Analisis Statistik Deskriptif Data Responden	23
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	25
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Sewa	26
4.1.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	28
4.2	Hasil Pengolahan Data	32
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
1.	Uji Validitas	32
2.	Uji Realibilitas	34
4.2.2	Uji Normalitas Data	35
4.3	Analisis Pengaruh	36
4.3.1	Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	36
4.3.2	Regresi Sederhana	37
4.3.3	Analisis Koefesien Determinasi	38
4.4	Pengujian Hipotesis (Uji $-t$).....	39

4.5	Pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	42
5.2	Saran	43
	DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN 1		
1.	KUISIONER	
2.	UJI VALIDITAS TQM	
3.	UJI VALIDASI KUALITAS PELAYANAN	
4.	UJI RELIABILITAS TQM	
4.	UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN	
LAMPIRAN 2		
LAMPIRAN 3		

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4. 2 Banyaknya Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4. 3 Banyaknya Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	25
Tabel 4. 4 Banyaknya Responden Berdasarkan Durasi Sewa.....	27
Tabel 4. 5 Skor Jawaban Responden Terhadap Item – Item Pernyataan Pada Variabel TQM	28
Tabel 4. 6 Skor Jawaban Responden Terhadap Item – Item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel TQM	32
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4. 9 Uji Realibilitas TQM.....	34
Tabel 4. 10 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4. 11 Uji Normalitas TQM (x) terhadap Kualitas Pelayanan (y)	35
Tabel 4. 12 Uji Korelasi	36
Tabel 4. 13 Uji Regresi Sederhana	37
Tabel 4. 14 Uji Koefesien Determinasi	38
Tabel 4. 15 Uji t.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Gambar 4. 2	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia.....	25
Gambar 4. 3	Banyaknya Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	26
Gambar 4. 4	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Durasi Sewa.....	27
Gambar 4. 5	Kurva Uji t Dua Pihak	40

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1	15
Rumus 3. 2	17
Rumus 3. 3	17
Rumus 3. 4	18
Rumus 3. 5	19
Rumus 3. 6	20
Rumus 3. 7	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya setiap pelaku bisnis dalam bidang pelayanan akan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang prima diharapkan mampu menjaga konsumen untuk tetap loyal terhadap pelaku bisnis. Dengan memberikan perhatian penuh dan memberikan kualitas yang sesuai atau melebihi ekspektasi keinginan konsumen diharapkan bisa terpenuhinya kepuasan pelanggan (Sasongko, 2013:1).

PT BIC merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia dan pengelola kawasan industri di kota Batam yang lebih dikenal dengan nama Kawasan Industri Batamindo (KIB). Di kawasan industri ini terdapat berbagai berbagai macam gedung industri dan fasilitas yang menunjang suatu kegiatan industri, seperti ketersediaan listrik, air, penampungan limbah dan keamanan yang dikelola secara mandiri.

PT. BIC juga mempunyai dan mengelola area komersial, salah satu area komersial itu adalah Plaza Batamindo yang berfungsi sebagai pusat perbelanjaan di Kawasan Industri Batamindo. Plaza Batamindo sendiri terdiri dari kios – kios yang disewakan kepada penyewa untuk menjalankan usahanya. Para penyewa menjual berbagai keperluan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, baju, sepatu, tas, mini market dan berbagai kebutuhan lainnya

Pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 penyewa di Plaza Batamindo mengalami penurunan jumlah penyewa yang sangat signifikan yaitu dari 154

penyewa menjadi 90 penyewa. Beberapa penyebab berkurangnya jumlah penyewa tersebut adalah harga sewa dan listrik yang mahal, perawatan gedung yang tidak maksimal dan pelayanan serta respon yang lambat. Faktor keluhan tersebut mengakibatkan berkurangnya tingkat kepuasan para penyewa yang berdampak pada beberapa penyewa mengakhiri kontrak sewa dan pindah usaha ke tempat kompetitor.

Berdasarkan latar belakang permasalahan itu perlu adanya analisis, solusi dan tindakan pasti yang harus dilakukan sehingga PT. BIC mampu memberikan pelayanan prima sesuai dan melebihi ekspektasi penyewa. Dengan solusi dan tindakan yang tepat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan (Sukardi, 2016:3).

Peneliti merujuk kembali kepada ISO 9001: 2015 yang merupakan kebijakan manajemen mutu PT BIC untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Peneliti melakukan pendekatan untuk mengatasi permasalahan ini yaitu dengan menggunakan metode *TQM (Total Quality Management)* agar penerapan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT. BIC.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yaitu menurunnya tingkat kepuasan penyewa yang berakibat berkurangnya jumlah penyewa dikarenakan rendahnya kepuasan pelanggan. Adapun hal tersebut disebabkan oleh harga sewa kios dan listrik yang mahal,

perawatan gedung yang tidak maksimal, serta respon dan pelayanan yang kurang prima.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya di lakukan pada Plaza Batamindo
2. Kriteria yang akan dianalisis berdasarkan 7 kriteria TQM
3. Menganalisa pengaruh penerapan TQM terhadap kualitas pelayanan dengan metode survei
4. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan

1.4 Rumusan Masalah

Untuk memperjelas permasalahan yang diteliti, penulis merumuskan permasalahan yang dianalisa pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengukur pengaruh penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT BIC.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan dan pemantapan teori tentang perhitungan korelasi antara TQM dengan Kepuasan Pelanggan.
2. Pengembangan konsep dan analisis tentang TQM yang akan diterapkan di PT . BIC untuk mencapai visi dan misi perusahaan

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Objek Penelitian
Sebagai landasan dalam menentukan SOP untuk semua kegiatan operasional yang dilakukan oleh PT. BIC
2. Bagi Universitas Putera Batam
Sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan metode TQM.

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Definisi *Total Quality Management (TQM)*

TQM merupakan sebuah sistem manajemen yang memfokuskan kepada kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Kumentas, 2013:1). Dalam menciptakan kepuasan pelanggan maka diperlukannya kerjasama seluruh yang terlibat dalam organisasi perusahaan agar mampu mencapai visi dan misi perusahaan (Bari, Fanchen, & Baloch, 2016:3). Menurut Tjiptono & Anastasia (2011: 4) *Total Quality Managemen* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Total Quality Managemen merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan dan menciptakan sistem demi peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Terdapat 4 prinsip utama dalam *Total Quality Management* (Dauhan, 2013:6).

1. Kepuasan pelanggan

Dalam TQM, Pelanggan internal dan eksternal adalah penentu kualitas produk atau jasa. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk yang disampaikan kepada mereka. Dan pelanggan internal menentukan

kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.(Tjiptono et al., 2011:101)

2. Respek terhadap karyawan

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai sehingga harus diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dalam berpartisipasi dalam mengambil keputusan (Tjiptono et al., 2011:128)

3. Manajemen berdasarkan fakta

Setiap keputusan harus diambil berdasarkan data dan fakta bukan berdasarkan perasaan atau anggapan. Data ini bertujuan untuk membantu manajemen dalam menentukan prioritas. Dan data mampu digunakan untuk memperdiksikan setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan (Munizu, 2005:187).

4. Perbaikan berkesinambungan

Perlu adanya proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan yang terdiri dari PDCA (*Plant, Do, Check, Action*) dan melakukan tindakan korektif atas tindakan dan keputusan yang diambil (Hartantyo, Hutomo Tri & Hendayani, 2015:1).

Menurut Bapak Yeremia R Damanik selaku Senior Marketing *Commercial Property Department* PT BIC mengatakan terdapat tujuh prinsip manajemen mutu pada sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 yang digunakan

untuk memimpin organisasi kearah perbaikan kinerja. Tujuh prinsip tersebut adalah :

1. Fokus pada pelanggan

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan, oleh karena itu perusahaan atau organisasi harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan baik dimasa sekarang maupun masa yang akan datang. Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melebihi dari harapan pelanggan (Tjiptono et al., 2011:99).

2. Kepemimpinan

Pemimpin perusahaan atau organisasi harus mampu menciptakan visi, dan mampu mewujudkan visi tersebut menjadi kenyataan. Pemimpin harus menarik orang lain untuk mewujudkan visi organisasi (Tjiptono et al., 2011:151).

3. Keterlibatan semua karyawan

Keterlibatan seluruh karyawan dalam organisasi adalah dasar penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat yaitu pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan tewujudnya keputusan yang baik, rencana yang baik, dan perbaikan yang lebih efektif. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan yang akan diambil untuk dilaksanakan (Tjiptono et al., 2011:127).

4. Pendekatan Proses

Proses didalam ISO 9001 : 2015 di definisikan “ suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan”.

Pendekatan proses merupakan sebuah indikasi yang sistematis dalam pengelolaan proses yang mempengaruhi setiap proses.

5. Manajemen berdasarkan pendekatan sistem

Pendekatan sistem pada manajemen didefinisikan sebagai identifikasi pemahaman dan pengelolaan sistem dari proses yang saling berkaitan untuk mencapai peningkatan sasaran perusahaan secara efektif dan efisien (Tjiptono et al., 2011:268)

6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses – proses tertentu didalam suatu sistem. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus demi peningkatan kualitas.(Tjiptono et al., 2011:262)

7. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta

Pengambilan keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi (Lahindah, 2016:156). Langkah – langkah yang digunakan dalam penerapan prinsip ini adalah :

- a. Melakukan pengambilan dan pengujian data serta informasi yang berhubungan dengan sasaran.
- b. Memasitikan data tersaji secara akurat, dapat dipercaya dan mudah untuk diakses.
- c. Menganalisis data dan informasi dengan menggunakan metode yang benar.
- d. Memahami penggunaan teknik statistik.

2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kegiatan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa (Sasongko, 2013:2). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan konsumen perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Tambunan, 2014:556).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas kualitas tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tjiptono et al., 2011:64). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa (Sasongko, 2013).

1. Bukti Langsung (*Tengibles*)

Melibuti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan dijanjikan dengan langsung dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan tanggung jawab.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh staff. Bebas dari bahaya dan resiko serta sifat ragu – ragu

5. Empati (*Empathy*)

Kepedulian dan rasa perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan untuk memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Lowing *et. al* (2014) melakukan penelitian tentang Total Quality Management Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. Dalam penelitiannya Seiby dkk (2014) menggunakan metode analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian tersebut Seiby dkk (2014) menyimpulkan penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero).

Lempoy (2013) dalam penelitiannya mengenai Penerapan (TQM) Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektifitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisi

deskriptif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Penerapan TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

Kumentas (2013) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan Terhadap Kinerja PT. Pos Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah hasil koefisien korelasi antara pengaruh independen terhadap variabel dependen adalah sedang.

Kamath & Rodrigues (2016) dalam penelitiannya mengenai *Simultaneous consideration of TQM and TPM influence on production performance: A case study on multicolor offset machine using SD Model*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Casual loops diagrams dan metode regresi sederhana dengan pendekatan sistem analisis kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada peningkatan yang signifikan dalam persentase kualitas setelah peningkatan gabungan TPM dan TQM.

Adrianatisca, Cornu, Diaconu, & Dan (2015) dalam penelitiannya mengenai *Diagnosis, risk and efficiency in the implementation of TQM in small and medium enterprises*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode statistika regresi berganda. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang erat antara penerapan TQM dengan resiko dan efisiensi usaha UKM.

2.3 Perumusan Hipotesis

Kemampuan sebuah perusahaan untuk bersaing ditunjukkan oleh keunggulan bersaing yang perusahaan miliki. Cara pengelolaan perusahaan maupun pelayanan mulai mendapat perhatian besar dari perusahaan. Berbagai upaya dilakukan perusahaan untuk selalu memperbaiki sistem secara berkesinambungan demi terciptanya kualitas pelayanan yang prima (Adrianatisca et al., 2015:218).

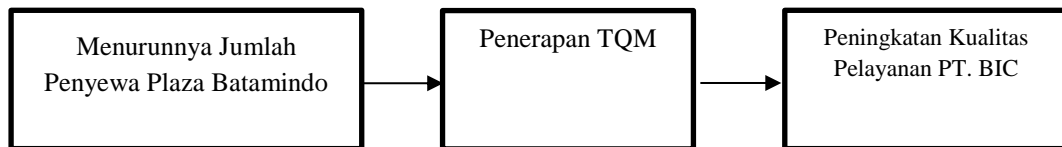
Total Quality Management merupakan contoh metode yang banyak digunakan oleh perusahaan. Berbagai artikel menyinggung keterkaitan metode TQM terhadap kinerja dan kualitas perusahaan (Mahmud & Faiz, 2014:218). Dengan menggunakan pendekatan metode TQM diharapkan perusahaan mampu menjaga komitmen terhadap kualitas disetiap aspek kegiatan perusahaan. Berdasarkan pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H0 : Penerapan *Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT. BIC.

H1 : Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT. BIC.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran bertujuan untuk mempermudah suatu proses penelitian pengaruh penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT BIC.

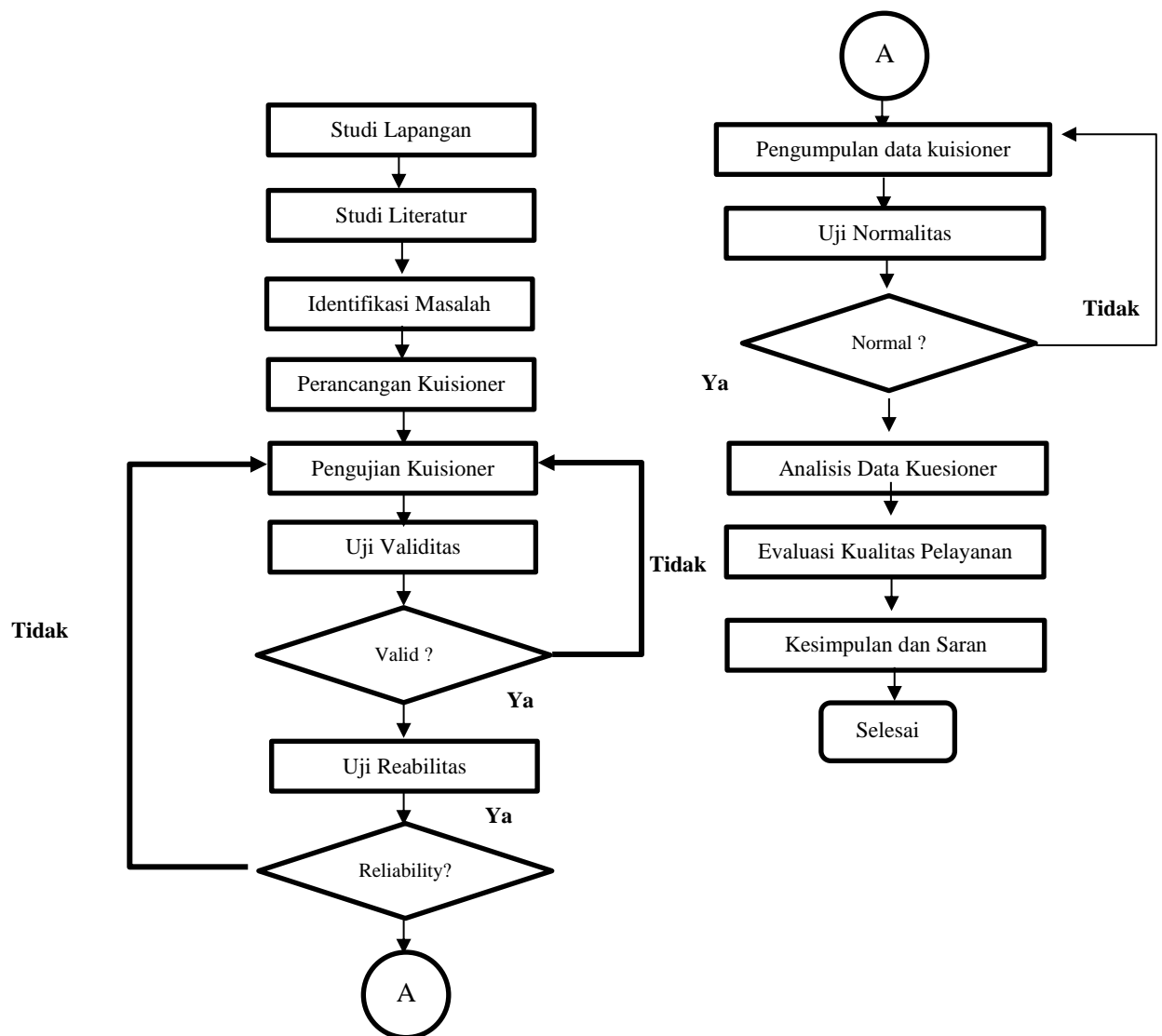


Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2 Oparsional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dari penelitian ini adalah penerapan TQM di Plaza Batamindo. Sedangkan, variabel terikat dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah penyewa dari PT BIC di Plaza Batamindo. Penyewa Plaza Batamindo terdiri atas toko, counter, dan foodcourt yang berjumlah 90 penyewa.

3.3.2 Sampel

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, dengan kesimpulan bahwa bahwa setiap anggota populasi yang dipilih secara acak memiliki kesempatan yang sama. Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih digunakan rumus slovin dengan hasil jumlah sampel sebanyak 73 responden.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{..... Rumus 3.1}$$

$$n = \frac{90}{1+90 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{90}{1.225} = 73$$

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas toleransi kesalahan sebesar 5%

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan pengisian data oleh responden yang dilakukan pada bulan september 2017 – oktober 2017 di Plaza Batamindo. Data sekunder terdiri dari buku dan jurnal – jurnal penelitian yang dijadikan referensi untuk pemecahan rumusan masalah dalam penelitian ini.

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung dengan mengadakan kunjungan ke penyewa Plaza Batamindo.

b. Wawancara

Peneliti mewawancarai beberapa penyewa Plaza Batamindo untuk mendapatkan informasi permasalahan yang sedang dihadapi.

c. Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner untuk disebarkan ke responden untuk memperoleh data – data yang dibutuhkan.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban - jawaban observasi. Untuk mengetahui secara tepat tingkat rata-rata dapat menjumlahkan semua nilai kemudian dibagi dengan banyaknya individu. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$M = \frac{\sum x}{N} \quad \text{..... Rumus 3. 1}$$

Keterangan :

M = Mean

X = Jumlah nilai

N = Jumlah individu

3.5.2 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas menggunakan tipe *pearson product moment*

$$r_{XV} = \frac{N (\sum XY) - \{ (\sum X)(\sum Y) \}}{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}} \quad \text{..... Rumus 3. 2}$$

Keterangan :

r_{XV} : Koefesien korelasi sederhana antara skor butir (X) dan skor variabel

N : Jumlah responden uji coba

$\sum X$: Jumlah skor butir X

$\sum Y$: Jumlah skor butir Y

$\sum X^2$: Jumlah skor butir X kuadrat

$\sum Y^2$: Jumlah skor butir Y Kuadrat

$\sum XY$: Jumlah perkalian skor butir X dan skor variabel Y

Kreteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut valid
2. Jika $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut valid
3. r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*

b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur dan memastikan bahwa variabel yang digunakan bebas dari kesalahan - kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten. Uji realibilitas dengan menggunakan SPSS akan menghasilkan *Cronbach's Alpha*. Realibilitas dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0.06.

$$r_{1.1} = \frac{n}{(n-1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right] \quad \text{..... Rumus 3. 3}$$

Keterangan :

$r_{1.1}$ = Reliabilitas instrument

n = Banyaknya butir pertanyaaan

σ_1^2 = Jumlah varian total

Σ = Jumlah varians butir

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini tidak dilakukan pada masing – masing variabelnya tetapi pada nilai residualnya. Data yang diuji dengan melakukan uji normalitas adalah data pada masing – masing skor dari butir pertanyaan TQM dan Kualitas Pelayanan.

3.5.3 Analisis Pengaruh

a. Uji Korelasi

Korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari kedua variabel tersebut adalah sama.

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 y^2}} \quad \text{.....Rumus 3. 4}$$

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi antara variabel x dengan variabel y

x = $(x_i - \bar{x})$

y = $(y_i - \bar{y})$

jika nilai signifikansi < 0.05 maka berkorelasi

jika nilai signifikansi > 0.05 maka tidak berkorelasi

Tabel 3. 1 Interval Koefesien

Interval Koefesien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Tidak ada Korelasi
0,20 – 0,399	Korelasi Lemah
0,40 – 0,599	Korelasi Sedang
0,60 – 0,799	Korelasi Kuat
0,80 – 0,1000	Korelasi Sempurna

b. Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan kualitas pelayanan maka peneliti menggunakan regresi linier sederhana.

$$Y = a + bX \quad \text{..... Rumus 3. 5}$$

Ket :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Nilai intersep (konstanta)

X = *Total Quality Management*

b = Koefesien Regresi

c. Koefesien Determinan (R^2)

Uji (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai *square* dikatakan baik jika diatas 0.5 karena nilai *R square* berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) . nilai R yang mendekati satu berarti variabel independen tersebut memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

$$KD = (r)^2 \cdot 100\% \quad \text{.....Rumus 3. 6}$$

Keterangan :

KD = Koefesien determinasi

r = Koefesien korelasi

3.5.4 Analisis Hipotesis

d. Uji T

Pengujian dengan uji T adalah dengan membandingkan t – hitung (t_h) dengan t – tabel (t_t) pada derajat signifikan atau tingkat kesalahan sebesar 95% ($\alpha = 0.05$). apabila hasil pengujian menunjukkan :

1. Apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT. BIC (Lowing et al., 2014:34)
2. Apabila kesalahan lebih dari 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Plaza Batamindo yang terletak di Kawasan Industri Batamindo. Pengamatan serta penyebaran kuisioner dilakukan kepada 73 penyewa Plaza Batamindo.

