

**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 industri 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 pelayanan

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