

ANALISIS PENGARUH PRINSIP-PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP *SERVICE QUALITY*
(Studi pada pengguna motor dengan Bahan Bakar Minyak BBM Jenis Premium PT.Pertamina di Jabodetabek)



Oleh:

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Abdurrahman Malik Setiawan

55118310031

MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA (S2)
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021

ABSTRACT

This Study aims to examine and analyze the effect of Total Quality Management (TQM) Principle on service quality. Research data is daily data for five month observation period (October 1,2019 until February 20, 2020). The sampling method used was purposive sampling. From the population of vehicle users with RON 90 PT.Pertamina fuel oil in Jabodetabek. there are 150 people who become the sample of this study. The method of analysis used in this study is SEM. The results show that the Total Quality Management (TQM) have an influence on purchasing decisions that are managed by service quality.

Keywords: Total Quality Management (TQM), keputusan pembelian, service quality



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Prinsip dalam Total Quality Management (TQM) terhadap servis quality. Data penelitian adalah data harian untuk periode pengamatan 5 bulan (1 Oktober 2019 hingga 20 Februari 2020). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Dengan populasi penelian adalah pengguna kendaraan bermotor dengan bahan bakar minyak RON 90 PT.Pertamina di Jabodetabek dan terdapat 150 orang yang menjadi sampel penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM dengan bantuan Lisrel. Hasil menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh terhadap service quality.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Manajemen Berdasarkan Fakta, service quality



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Prinsip -prinsip *Total Quality Management (TQM)* terhadap Service Quality (Studi pada Pengguna Motor dengan Bahan Bakar Minyak PT Pertamina di Jabodetabek)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Proyek Konstruksi

Nama : Abdurrahman Malik Setiawan

NIM : 55118310031

Program : Magister Manajemen

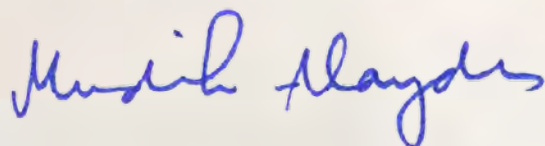
Tanggal : 8 Maret 2021

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Sugiyono, M.Si.)

Direktur Program Pascasarjana Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, ST, MM, Ph.D)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Abdurrahman Malik Setiawan
NIM : 55118310031
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PRINCIPLES ON SERVICE QUALITY (Study on motorbike users with PT.Pertamina Premium Type Fuel Oil in Jabodetabek)”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 06/03/21, didapatkan nilai persentase sebesar 20%.

Jakarta, 06 Maret 2021
Administrator Turnitin
UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : ANALISIS PENGARUH PRINSIP-PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP *SERVICE QUALITY*
(Studi pada pengguna motor dengan Bahan Bakar Minyak BBM Jenis Premium PT.Pertamina di Jabodetabek)

Bentuk Tesis : Penelitian.

Nama : Abdurrahman Malik Setiawan

NIM : 55118310031

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 08 Maret 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2021



M.S.

Abdurrahman Malik Setiawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya tesis ini dapat diselesaikan dengan judul: Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) terhadap Service Quality (Studi pada pengguna kendaraan bermotor dengan Bahan Bakar Minyak PT.Pertamina di Jabodetabek).

Tesis ini ditulis untuk memenuhi Sebagian prasyarat untuk memperoleh gelar magister manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tesis ini. Secara Khusus penulis ingin menyampaikan terimakasih pada Dr. Sugiyono, M.Si sebagai dosen pembimbing dalam penyelesaian Tesis ini, Penulis juga ingin berterima kasih kepada Orang Tua Ir. Agus Pancabayu Setiawan dan dr. Nita Mardiah M.Kes, Muhammad Rizky Setiawan S.Ked, Aisha Zahra Setiawan, dan Keluarga Besar, Istri tercinta Ita Kusumwati, S.Keu, MM yang senantiasa mendoakan dan mensupport, lalu saya ucapkan terimakasih juga kepada Dr. Sugiyono, M.Si dan Dr Ahmad Badawai Saluy MM, CHRA, serta Prof. Dr. –Ing Mudrik Alaydrus Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Jakarta, Februari 2021

(Abdurrahman Malik Setiawan)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	12
2.1 <i>Service Quality</i>	12
2.2 <i>Total Quality Management</i>	16
2.3 Manajemen Berdasarkan Fakta	24
2.4 Penelitian Terdahulu.....	30
2.5 Kerangka Penelitian.....	36
2.6 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Perusahaan	54
4.1.1 Sejarah Perusahaan	54
4.1.2 Lingkup Bidang Usaha	55
4.1.3 Sumber Daya	56
4.1.4 Tantangan bisnis	59
4.1.5 Proses Bisnis di Perusahaan	61
4.2 Hasil Penelitian	61
4.3 Pembahasan dan Analisis Data	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor.....	4
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel Service Quality.....	39
Tabel 3.3	Pengkuran Variabel Kepuasan Pelanggan.	41
Tabel 3.4	Kriteria Goodness of Fit.....	48
Tabel 3.5	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 4.1	Sumber Daya Berwujud.....	57
Tabel 4.2	Sumber Daya Tak Berwujud	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
Tabel 4.7	Hasil Kuisisioner <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.8	Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4.9	Hasil Kuisisioner Manajemen Berdasarkan Fakta.....	77
Tabel 4.10	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel 4.11	Uji Validitas Manajemen Berdasarkan Fakta.....	86
Tabel 4.12	Uji Validitas Service Quality.....	86
Tabel 4.13	Hasil Uji T.....	89
Tabel 4.14	Hipotesis dan Hasil Uji T.....	91



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konstelasi Model Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan (KP) dan \ Manajemen berdasarkan fakta (MR) dengan Service Quality (SQ)	36
Gambar 3.1 Konstelasi Model Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan (KP) dan \ Manajemen berdasarkan fakta (MR) dengan Service Quality (SQ)	44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	65
Gambar 4.5 Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan, Manajemen Berdasarkan Fakta, Service Quality.....	84
Gambar 4.6 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Manajemen Berdasarkan Fakta, <i>Service Quality</i>	87
Gambar 4.7 Struktur Uji T.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	124
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	108
Lampiran 3 Hasil Analisis Data.....	132

