

# JURNAL AKUNTANSI



Volume 6 Nomor 1 Mei 2014

**Determinan Pertumbuhan Laba pada Perusahaan Tekstil dan Garmen Yang Terdaftar di BEI**

*Irman Firmansyah*

**Analisis Pengaruh Kebijakan Kenaikan Tarif Bahan Bakar Minyak (BBM) Terhadap Saham-Saham Sektor Pertambangan yang Listing di Bursa Efek Indonesia**

*Christy Winka Vionita & Ida*

**Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung**

*Florentina Andre & Lauw Tjun Tjun*

**Pengaruh Ukuran Perusahaan, Debt Default, dan Kualitas Audit Terhadap Opini Audit Modifikasi *Going Concern* Studi pada Emiten Industri Perbankan yang Mengalami *Financial Distress* di Bursa Efek Indonesia**

*Seh Wahyu Lestari & Yane Devi Anna*

**Analisis Biaya Diferensial dalam Pengambilan Keputusan Menerima atau Menolak Pesanan Khusus: Studi pada Perusahaan Tahu Ma'rup di Cibogo Bandung**

*Stevanny Kesuma & Lauw Tjun Tjun*



9 772085 869896

---

# JURNAL AKUNTANSI

---

**Volume 6 Nomor 1 Mei 2014**

**Pelindung**

Rektor Universitas Kristen Maranatha

**Penasehat**

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha

**Pimpinan Redaksi**

Hanny

**Ketua Dewan Penyunting**

Lauw Tjun Tjun

**Penyunting Ahli**

Mathius Tandiontong  
Trimanto Setyo Wardoyo  
Ita Salsalina Lingga  
Elyzabet Indrawati Marpaung  
Robertha Titik Dyah Ratna  
Christine Dwi K. Susilawati

**Penyunting Pelaksana**

Meythi  
Lidya Agustina  
Rapina  
Meyliana  
Santy Setiawan  
Yenny Carolina  
Yunita Christy  
Nunik Lestari Dewi

**Editor / Perapih**

Sinta Setiana

**Tata Usaha**

Erny Yuswandini

**Penerbit:** Maranatha University Press

**Sekretariat Jurnal Akuntansi**

Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha  
Jl. Prof. Drg. Suria Sumantri, MPH. No. 65 Bandung 40164  
Telepon (022) 2012186 ext: 502, (022) 2017625; Fax. (022) 2017625

---

# JURNAL AKUNTANSI

---

Volume 6 Nomor 1 Mei 2014

## DAFTAR ISI

- |   |               |
|---|---------------|
| <b>Determinan Pertumbuhan Laba pada Perusahaan Tekstil dan Garmen Yang Terdaftar di BEI</b><br><i>Irman Firmansyah</i>  | <b>1-14</b>   |
| <b>Analisis Pengaruh Kebijakan Kenaikan Tarif Bahan Bakar Minyak (BBM) Terhadap Saham-Saham Sektor Pertambangan yang Listing di Bursa Efek Indonesia</b><br><i>Christy Winka Vionita &amp; Ida</i>  | <b>15-46</b>  |
| <b>Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung</b><br><i>Florentina Andre &amp; Lauw Tjun Tjun</i>   | <b>47-83</b>  |
| <b>Pengaruh Ukuran Perusahaan, Debt Default, dan Kualitas Audit Terhadap Opini Audit Modifikasi <i>Going Concern</i> Studi pada Emiten Industri Perbankan yang Mengalami <i>Financial Distress</i> di Bursa Efek Indonesia</b><br><i>Seh Wahyu Lestari &amp; Yane Devi Anna</i> | <b>84-97</b>  |
| <b>Analisis Biaya Diferensial dalam Pengambilan Keputusan Menerima atau Menolak Pesanan Khusus: Studi pada Perusahaan Tahu Ma'rup di Cibogo Bandung</b><br><i>Stevanny Kesuma &amp; Lauw Tjun Tjun</i>  | <b>98-113</b> |

# **Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung**

**Florentina Andre  
Lauw Tjun Tjun**

Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi-Univ. Kristen Maranatha  
(Jl. Prof. Drg. Suria Sumantri No. 65, Bandung)

## ***Abstract***

*This study aims to determine how the influence of Total Quality Management (TQM) to service quality and consumer satisfaction by distributing questionnaires to the students of the Accounting Department. Sampling method that used is purposive sampling method, obtained sample of 310 students as research subject. The independent variable in this study is the influence of Total Quality Management (TQM). The dependent variable is the service quality and consumer satisfaction. Analysis method used in this study is a simple linear regression analysis. The results of this study indicate that the implementation of Total Quality Management has been pretty good. Hypothesis testing shows that Total Quality Management has significant effect on Service Quality and Total Quality Management has significant effect on consumer satisfaction.*

**Keywords : Total Quality Management , Service Quality, and Consumer Satisfaction.**

## **Pendahuluan**

*Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. *Total Quality Management (TQM)* mengangkat konsep kualitas sebagai strategi usaha dengan melibatkan seluruh elemen organisasi. Untuk menghasilkan kualitas produk atau jasa yang terbaik, dibutuhkan perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Penerapan TQM dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan. TQM dapat dijadikan sebagai alat untuk menjawab tantangan global dan mengarahkan perusahaan pada perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara terus menerus.

Dengan perbaikan kualitas secara berkesinambungan, perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingan dan dengan posisi yang lebih baik akan meningkatkan pangsa pasar serta menjamin harga lebih tinggi. Hal ini akan memberikan penghasilan lebih tinggi dan secara otomatis laba diperoleh semakin meningkat. TQM

(*total quality management*) merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkesinambungan pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2003).

Tujuan *total quality management* membentuk organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang terbaik di bidangnya. Untuk mewujudkan hal itu dibutuhkan pemberdayaan karyawan dan kebijakan yang memberikan mereka kesempatan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya dan memiliki keterampilan untuk memecahkan masalah tersebut. Pencapaian mutu dalam pelayanan tergantung kepada pemahaman, pengaruh, arahan, dan faktor-faktor manusia dalam pelayanan. Kesalahan manusia, baik besar maupun kecil, adalah penyebab utama pelayanan bermutu rendah di satu sisi dan manajemen operasional pada sisi lain (Soeroso, 2003).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fajri Zihra Rahman (2011) dengan judul: "Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal" dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan *total quality management* menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal. Variabel dalam penelitian sebelumnya disusun berdasarkan pandangan Islam, sedangkan untuk penelitian ini penulis akan menggunakan variabel pada umumnya.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Elvirawati (2013) dengan judul: "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta" menunjukkan penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. positif memiliki arti perubahan penerapan *Total Quality Management* searah dengan perubahan kepuasan konsumen. Apabila penerapan *Total Quality Management* meningkat maka kepuasan konsumen juga meningkat. Penelitian ini hanya mengukur dari sisi kepuasan, penulis akan mencoba menggunakan kinerja pelayanan dan kepuasan untuk mengukur TQM.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna melihat apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini akan tertuang dengan judul: "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung."

## **Kerangka Teoritis**

### **Pengertian dan Penerapan *Total Quality Management***

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management* = TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2001). Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa dalam Gaspersz, 2001). ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan Manajemen Kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan

kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*), dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi (Gaspersz, 2001).

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM (Tjiptono dan Diana, 2003). *Total Quality Management* hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik TQM berikut ini:

1. Fokus pada konsumen, baik konsumen internal maupun eksternal.
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
4. Memiliki komitmen jangka panjang.
5. Membutuhkan kerja sama tim (*teamwork*).
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan.
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
8. Memberikan kebebasan yang terkendali.
9. Memiliki kesatuan tujuan.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Selain memenuhi karakteristik tersebut, suatu perusahaan atau organisasi yang mendasarkan pada kualitas, khususnya *total quality* akan mempunyai prinsip bahwa semua orang dalam organisasi atau perusahaan tersebut tidak akan memberikan produk cacat kepada konsumennya. Di dalam konsep *total quality*, yang dimaksud konsumen adalah semua yang merupakan proses selanjutnya, dan bukan hanya yang mengkonsumsi produk akhir. Sehingga yang di maksud konsumen dalam konsep *total quality* tersebut adalah terdapat konsumen eksternal yang mengkonsumsi produk akhir, dan konsumen internal yang merupakan proses selanjutnya (Ariani, 2003).

### **Elemen-Elemen Penting Dalam *Total Quality Management***

Dalam melaksanakan filosofi TQM, selain kita memperhatikan masalah perubahan budaya yang akan terjadi dengan penerapan filosofi tersebut, perusahaan atau organisasi harus memperhatikan elemen-elemen penting dalam penerapan atau pelaksanaan filosofi tersebut. Menurut Oakland dalam Ariani (2003), elemen-elemen penting dalam penerapan *total quality management* tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kepemimpinan dan komitmen (*leadership and commitment*)  
Filosofi *total quality management* hanya dapat terlaksana bila ada dukungan dan tanggung jawab penuh dari pimpinan (*top management*) yang didukung pula oleh *middle* dan *lower management*.
2. Keterlibatan penuh seluruh karyawan (*full employee involvement*)  
Karyawan dalam perusahaan atau organisasi yang melaksanakan filosofi *total quality management* menuntut adanya keterlibatan penuh dari seluruh karyawan.

Tanpa keterlibatan dan partisipasi penuh dari mereka, maka filosofi tersebut tidak akan dapat berjalan dengan baik.

3. Perencanaan yang baik (*good planning*)  
Dalam setiap kegiatan organisasi atau perusahaan, perencanaan memang harus disusun secara matang. Tanpa ada perencanaan maka kegiatan tidak dapat diukur efektivitas pelaksanaannya.
4. Strategi pelaksanaan (*implementation strategy*)  
Filosofi *total quality management* harus dilaksanakan dan harus menyatu dengan strategi organisasi/perusahaan. Karenanya, TQM harus didukung oleh pimpinan organisasi atau perusahaan.
5. Pengukuran dan evaluasi (*measurement and evaluation*)  
Pelaksanaan *total quality management* memang memerlukan data nyata. Oleh karena itu, pengukuran dan evaluasi data yang bersifat kuantitatif tersebut harus benar-benar dilakukan.
6. Pengendalian dan perbaikan (*control and improvement*)  
Tindakan pengendalian dan perbaikan merupakan dua tindakan atau kegiatan yang dituntut harus ada dalam pelaksanaan filosofi *total quality management* tersebut. Tindakan itu ditujukan untuk mengadakan perbaikan dan peningkatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga tercapai perbaikan dan peningkatan kualitas seperti yang diharapkan.
7. Mencapai dan mempertahankan standar kesempurnaan (*achieving and maintaining standard of excellence*)

Untuk dapat meningkatkan kualitas, maka standar yang kita terapkan untuk dicapai bukanlah standar baku yang tidak mungkin dapat diubah atau ditingkatkan.

### **Hambatan Penerapan Total Quality Management**

Penerapan filosofi *total quality management* bukannya tanpa hambatan. Menurut Pike dan Barnes dalam Ariani (2003), ada beberapa hambatan dalam melaksanakan filosofi tersebut, antara lain.

1. Bila filosofi *Total Quality Management* dipandang sebagai suatu kegiatan yang membutuhkan waktu.
2. Bila filosofi TQM diterapkan dalam suatu lingkungan yang birokratis
3. Bila filosofi *Total Quality Management* dipandang sebagai sesuatu program yang dilaksanakan secara formal.
4. Bila filosofi *Total Quality Management* dilaksanakan secara kaku.  
*Total quality management* bukan merupakan standar pelaksanaan dan tidak menuntut standar pelaksanaan yang kaku. TQM bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga standar pelaksanaan hanya digunakan sebagai sarana untuk mengadakan
5. Bila filosofi *Total Quality Management* dipandang tidak berhubungan dengan orang atau personil.
6. Bila filosofi *Total Quality Management* dipandang sebagai hanya dilakukan untuk kelompok orang ahli atau spesialis.

### **Pengertian Kinerja Pelayanan**

Manajemen kinerja adalah suatu cara atau proses yang dirancang untuk mendapatkan hasil yang baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah ditentukan (Darma, 2010). Dalam hal ini kinerja organisasi harus dikelola dan dirancang untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan meningkatkan hasil yang sudah ada.

Menurut Kasmir (2006), pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah. Sedangkan pelayanan menurut Laksana (2008) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri, perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Elemen-elemen dalam kualitas sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan konsumen.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (1997) kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen (Lovelock, 1988). Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para karyawan dan staf, terutama bagi mereka yang berhubungan langsung dengan *customer*. Meskipun sistem dan teknik kualitas benar, maka kualitas yang baik dan benar jangan diharapkan akan terwujud. Parasuraman dkk. (1988) dan Kotler (1997) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

### **Dimensi Kualitas**

Edvardson et.al., (1994) mendefinisikan kualitas jasa dengan membedakan antara kualitas konsumen (apakah pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki konsumen), kualitas profesional (apakah pelayanan jasa memenuhi kebutuhan konsumen seperti yang didiagnosa oleh para professional), dan kualitas manajemen (apakah jasa yang diberikan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga rendah, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan-peraturan lainnya).

Collier (dalam Gaspersz, 2001) mendefinisikan manajemen kualitas layanan sebagai suatu studi tentang bagaimana bagian pemasaran dan operasional secara



bersama melalui teknologi dan orang mampu merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan suatu paket yang bermanfaat bagi konsumen dan kaitannya dengan layanan mereka.

Parasuraman, (1990) mengidentifikasi lima dimensi kualitas dalam jasa pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
- 3) *Responsiveness*, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
- 4) *Assurance*, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan.
- 5) *Empathy*, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen.

### **Kepuasan Konsumen**

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para konsumen. Pada pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh konsumen. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan konsumen (Tjiptono dan Diana, 2003). Tse dan Wilton dalam Tjiptono dan Diana (2003) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah respons konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie dalam Tjiptono dan Diana (2003) mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan konsumen.

### **Harapan Konsumen**

Harapan konsumen diyakini berperan dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Karena adanya harapan konsumen suatu perusahaan akan berusaha memberikan layanan yang berbeda dibandingkan perusahaan lain dalam rangka memuaskan konsumennya. Parasuraman dkk. (1988) mendefinisikan harapan sebagai keinginan atau tuntutan konsumen yang seharusnya dipenuhi penyedia jasa.

Gasperz dalam Nasution (2010) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi konsumen akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, di mana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh konsumen itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi konsumen terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi konsumen. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan tidak membuat kampanye yang

berlebihan melewati tingkat ekspektasi konsumen. Kampanya yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi konsumen akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen tentang produk itu.

### **Komponen Kepuasan Konsumen**

Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen. Menurut Giese & Cote (2000) sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

- 1) Respon: Tipe dan intensitas  
Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
- 2) Fokus  
Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.
- 3) Waktu respon  
Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respn kepuasan itu berakhir.

### **Manfaat Kepuasan Konsumen**

Tjiptono dalam Tjiptono & Diana (2003) menyatakan kepuasan konsumen dapat memberi beberapa manfaat yaitu:

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para konsumennya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata konsumen.
- 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

### **Pengembangan Hipotesis**

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H<sub>1</sub>: TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen

H<sub>2</sub>: TQM berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian *Explanatory* (penelitian penjelasan). Seperti yang dikemukakan oleh Indriantoro dan Supomo (2009) bahwa apabila untuk data yang sama peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa, maka penelitian tersebut tidak lagi dinamakan penelitian deskriptif melainkan penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (*Explanatory Research*).

Selanjutnya Hartono (2011) mengemukakan bahwa Penelitian *Explanatoris* adalah untuk menguji hipotesa antar variabel yang dihipotesakan. Pada penelitian ini,

jelas ada hipotesa yang akan diuji kebenarannya. Hipotesa itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel; untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya; atau apakah suatu variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya. tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan.

**Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel I**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	No
			Pertanyaan
<i>Total Quality Management (X)</i>	1. Komitmen	Memberikan kenyamanan dalam pelayanan	1
	2. Konsisten	Memberikan pelayanan yang konsisten	2
	3. Kompetensi	Memiliki karyawan atau petugas yang terampil	10, 15
	4. Hubungan	Memiliki hubungan baik dengan mahasiswa	5
	5. Komunikasi	Memiliki komunikasi yang baik dengan mahasiswa	7
	6. Kredibilitas	Memperoleh kepercayaan dari mahasiswa	8, 9
	7. Perasaan	Rasa empati yang tinggi terhadap mahasiswa	3, 16, 17
	8. Kesopanan	Karyawan atau petugas selalu menunjukkan sikap sopan terhadap mahasiswa	13, 14
	9. Kerjasama	Melakukan kerjasama baik terhadap karyawan atau petugas maupun mahasiswa	6
	10. Kemampuan	Memiliki kemampuan dalam memberikan layanan	4, 12, 18
	11. Kepercayaan	Memiliki rasa percaya diri dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan mahasiswa	11, 18
	12. Kritik	Menerima kritik yang konstruktif dari berbagai pihak.	19
Kualitas Kinerja Pelayanan (Y <sub>1</sub> )	Keandalan ( <i>reliability</i> )	Kemampuan dosen dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.	6, 7, 8, 9
	Daya tangkap ( <i>responsiveness</i> )	Kemauan dari dosen untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa.	10, 11, 12

**Tabel I (Lanjutan)**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	No
			Pertanyaan
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Kemampuan dosen untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas.	1, 2, 4, 16, 17, 18, 19
	Empati	Kesediaan kesediaan dosen untuk melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan.	13, 14, 21, 22, 23, 25
	Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	Persepsi mahasiswa terhadap keterampilan, penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.	3, 5, 15, 20
Kepuasan Mahasiswa (Y <sub>2</sub> )	Harapan dan keinginan mahasiswa	Empati / sikap peduli	1, 2
		Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan	3
		Keandalan dan ketrampilan petugas	4, 5

Sumber: Rahman, 2011 (telah diolah kembali)

## Populasi dan Sampel

### Populasi

Populasi mencakup seluruh unsur dari karakteristik observasi yang akan diamati Pada tahap ini, peneliti menentukan elemen-elemen apa saja yang penting atau relevan dengan penelitian yang dilakukan, termasuk parameter elemen populasi yang menarik atau penting bagi peneliti (Augustine dan Kristaung, 2013).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan populasi mahasiswa aktif tahun akademik 2013/2014 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi kelas Reguler Universitas X adalah 1.254 mahasiswa.

### Sampel

*Sampling* merupakan proses dalam memilih beberapa elemen dari karakteristik populasi yang akan diobservasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah *sampling frame* atau kerangka sampel, tipe sampel yang akan dipilih dan jumlah sampel yang dibutuhkan. Kerangka sampel merupakan daftar lengkap semua unsur populasi yang menjadi perhatian peneliti (Augustine dan Kristaung, 2013).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Sampel acak sederhana, yaitu setiap anggota populasi yang dipilih secara acak memiliki kesempatan yang sama apakah dengan diundi, dikocok (setelah diberi nomor), atau dengan menggunakan tabel angka acak (Augustine dan Kristaung, 2013).

Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih digunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = 303$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Prosentase kelonggaran yaitu sebesar 5%

Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (Hartono, 2011). Pengambilan sampel akan dilakukan dengan *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan, dengan kriteria sampel sebagai berikut:

1. Sampel diambil dari mahasiswa S1 yang masih aktif.
2. Sampel berasal dari mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi.
3. Sampel merupakan mahasiswa S1 Akuntansi yang berada di Kelas Reguler.

Meskipun hasil sebenarnya dalam rumus Slovin diperoleh 303, 26 atau 303 responden, dalam penelitian ini jumlah responden dijadikan 310 responden. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh tidak bias, hasil rumus Slovin merupakan hasil minimal (batas minimal) serta untuk mengantisipasi tidak kembalinya kuesioner yang disebarkan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

#### **Kuesioner/angket**

Menurut Sugiyono (2008) angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sehubungan dengan penelitian ini peneliti, menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu seluruh sampel yang telah ditentukan dari mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Kelas Reguler Universitas X.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan konsumen dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan dimensi *total quality management*, kualitas kinerja pelayanan dosen dan kepuasan mahasiswa dengan bentuk penilaian berupa sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### **Dokumentasi**

Menurut Arikunto (2006) dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.

Dalam metode ini penulis meneliti dokumen-dokumen dan bahan tulisan dari Fakultas Ekonomi serta majalah, brosur dan internet yang berhubungan dengan kualitas pelayanan untuk memperoleh landasan teori dan mendapatkan data yang dapat menunjang penelitian.

## Alat Analisis

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencari sasarannya. Validitas juga berhubungan dengan tujuan dari pengukuran.

Tipe validitas adalah validitas konstruk (*construcy Validity*) menentukan validitas alat pengukur dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing item yang berupa pertanyaan atau pernyataan dengan skor totalnya, skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item korelasi antara skor item dengan skor totalnya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Bila semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat disimpulkan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas. Dalam penelitian ini dapat digunakan validitas dengan teknik korelasi *Pearson Produk Moment* dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono 2005):

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - \{(\sum X)(\sum Y)\}}{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi sederhana antara skor butir (X) dan skor variabel (Y)
- 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)

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurannya. Reliabilitas berhubungan dengan akurasi (*accurately*) dari pengukurannya. Reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dari pengukur.

Suatu pengukur dikatakan *reliabel* (dapat diandalkan) jika dapat dipercaya. Supaya dapat dipercaya, maka hasil dari pengukuran harus akurat dan konsisten. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Hartono, 2011).

Untuk menguji reliabilitas instrument digunakan rumus *Cronbach's Alpha Coefficient* (Arikunto, 2006), adapun rumusnya:

$$r_{1.1} = \frac{n}{(n-1)} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{1.1}$  = Reliabilitas instrumen
- n = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sigma_1^2$  = Jumlah varians total
- Error! Reference source not found.** = Jumlah varians butir

Kapabilitas penilaian tingkat realibilitas sangat ditentukan oleh seberapa jauh resiko alpha bila diterima sedikit resiko. Semakin besar nilai alpha yang dihasilkan (lebih besar dari 0,6) berarti butir-butir kuesioner semakin reliabel. Untuk menguji reliabilitas digunakan *cronbach alpha coefficient*  $\geq 0,6$ .

### Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Pengujian akan dilakukan dengan perhitungan regresi dengan SPSS.

Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian (Sunjoyo dkk. 2013)

### Model Analisis

#### Analisis Deskriptif

Analisis ini mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melalui kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2008).

Kegunaan utama statistik deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi. Yang termasuk di dalamnya diantaranya ialah rata-rata (Sarwono, 2006). Untuk mengetahui data responden, terlebih dahulu peneliti mencari data tersebut dengan metode survei. Untuk mengetahui secara tepat tingkat rata-rata dapat menjumlahkan semua nilai kemudian dibagi dengan banyaknya individu. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

M = mean

x = jumlah nilai

N = jumlah individu

#### Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah menganalisis data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2008). Analisis ini digunakan untuk pengolahan data yang diperoleh melalui kuisisioner yang memerlukan pengukuran jawaban dari responden kemudian diolah dengan kode statistik.

Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kualitas kinerja pelayanan dosen dan kepuasan mahasiswa maka digunakan aplikasi khusus analisis Regresi Linier Sederhana. Formula dari Regresi Linier Sederhana adalah sebagai berikut (Ghozali, 2009):

$$Y_1 = \beta_0 + X \beta_1 + e \dots\dots\dots 1$$

$$Y_2 = \beta_0 + X \beta_1 + e \dots\dots\dots 2$$

Keterangan:

- $Y_1$  = kualitas kinerja pelayanan dosen
- $Y_2$  = kepuasan mahasiswa
- $X$  = *Total Quality Management* (TQM)
- $\beta_0$  = Konstanta
- $\beta_1$  = Koefisien regresi
- $e$  = suku kesalahan

### Uji T

1. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t-hitung ( $t_h$ ) dengan t-tabel ( $t_t$ ) pada derajat signifikan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila hasil pengujian menunjukkan:
  - 1) Apabila probalitas kesalahan kurang dari 5 % maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan dosen.
  - 2) Apabila kesalahan lebih dari 5 % maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* (TQM) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kualitas kinerja pelayanan dosen.
2. Pengujian 2 melalui uji t adalah dengan membandingkan t-hitung ( $t_h$ ) dengan t-tabel ( $t_t$ ) pada derajat signifikan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila hasil pengujian menunjukkan :
  - 1) Apabila probalitas kesalahan kurang dari 5 % maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
  - 2) Apabila kesalahan lebih dari 5 % maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* (TQM) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

### Koefisien Determinasi (KD)

Menurut Ghozali (2009) bahwa koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

- KD = koefisien determinasi
- r = koefisien korelasi



## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*.

Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r tabel sebesar 0,113 (n = 310), maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner kedua variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

**Tabel II**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel**  
***Total Quality Management (X)***

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Item Pernyataan 1	0,605	0,113	Valid
Item Pernyataan 2	0,471	0,113	Valid
Item Pernyataan 3	0,609	0,113	Valid
Item Pernyataan 4	0,684	0,113	Valid
Item Pernyataan 5	0,602	0,113	Valid
Item Pernyataan 6	0,425	0,113	Valid
Item Pernyataan 7	0,637	0,113	Valid
Item Pernyataan 8	0,750	0,113	Valid
Item Pernyataan 9	0,617	0,113	Valid
Item Pernyataan 10	0,591	0,113	Valid
Item Pernyataan 11	0,626	0,113	Valid
Item Pernyataan 12	0,725	0,113	Valid
Item Pernyataan 13	0,698	0,113	Valid
Item Pernyataan 14	0,746	0,113	Valid
Item Pernyataan 15	0,616	0,113	Valid
Item Pernyataan 16	0,665	0,113	Valid
Item Pernyataan 17	0,612	0,113	Valid
Item Pernyataan 18	0,661	0,113	Valid
Item Pernyataan 19	0,690	0,113	Valid

**Tabel III**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel**  
**Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Item Pernyataan 1	0,608	0,113	Valid
Item Pernyataan 2	0,439	0,113	Valid
Item Pernyataan 3	0,648	0,113	Valid
Item Pernyataan 4	0,766	0,113	Valid
Item Pernyataan 5	0,465	0,113	Valid
Item Pernyataan 6	0,478	0,113	Valid
Item Pernyataan 7	0,643	0,113	Valid
Item Pernyataan 8	0,509	0,113	Valid
Item Pernyataan 9	0,473	0,113	Valid
Item Pernyataan 10	0,656	0,113	Valid
Item Pernyataan 11	0,593	0,113	Valid
Item Pernyataan 12	0,557	0,113	Valid
Item Pernyataan 13	0,525	0,113	Valid
Item Pernyataan 14	0,591	0,113	Valid
Item Pernyataan 15	0,328	0,113	Valid
Item Pernyataan 16	0,470	0,113	Valid
Item Pernyataan 17	0,661	0,113	Valid
Item Pernyataan 18	0,579	0,113	Valid
Item Pernyataan 19	0,618	0,113	Valid
Item Pernyataan 20	0,665	0,113	Valid
Item Pernyataan 21	0,645	0,113	Valid
Item Pernyataan 22	0,647	0,113	Valid
Item Pernyataan 23	0,545	0,113	Valid
Item Pernyataan 24	0,656	0,113	Valid
Item Pernyataan 25	0,641	0,113	Valid

**Tabel IV**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel**  
**Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)**

Butir Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Item Pernyataan 1	0,825	0,113	Valid
Item Pernyataan 2	0,851	0,113	Valid
Item Pernyataan 3	0,860	0,113	Valid
Item Pernyataan 4	0,810	0,113	Valid
Item Pernyataan 5	0,812	0,113	Valid

Pada tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pertanyaan memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> 0,113, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori *valid*. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *alpha cronbach*.

Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,60. Adapun hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus *alpha cronbach* diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel V**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian**

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Total Quality Management</i> (X)	0,918	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y <sub>1</sub> )	0,915	0,6	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y <sub>2</sub> )	0,889	0,6	Reliabel

Nilai reliabilitas butir pertanyaan pada kuesioner masing-masing variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0,60 hasil ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan pada kuesioner andal untuk mengukur variabelnya.

**Analisis Statistik Deskriptif Data Responden**

Di dalam penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>), dan pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>), melalui penyebaran kuesioner kepada 310 responden yang menjadi sampel penelitian. Pada analisis deskriptif ini, data responden dijelaskan melalui tabel tunggal.

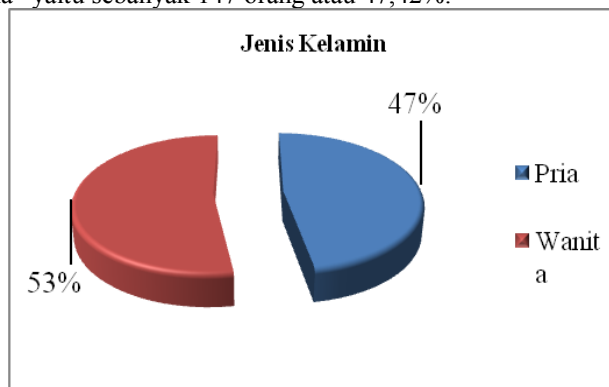
Data responden dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Analisis deskriptif data responden ini terdiri atas 3 tabel tunggal berisi data mengenai jenis kelamin, usia, dan Angkatan dengan data sebagai berikut:

### Jenis Kelamin

**Tabel VI**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	147	47,42%
2	Wanita	163	52,58%
<b>Total</b>		<b>310</b>	<b>100%</b>

Tabel VI menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Jenis Kelamin”. Mayoritas responden adalah “Wanita” yaitu sebanyak 163 orang atau 52,58% dan sisanya adalah responden “Pria” yaitu sebanyak 147 orang atau 47,42%.



**Gambar 4**

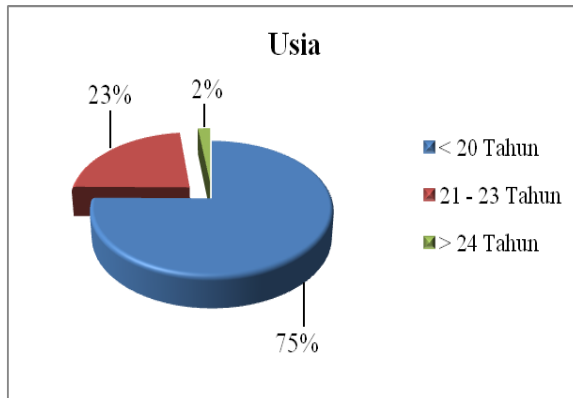
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

### Usia

**Tabel VII**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 Tahun	233	75,16%
2	21 - 23 Tahun	71	22,90%
3	> 24 Tahun	6	1,94%
<b>Total</b>		<b>310</b>	<b>100%</b>

Tabel VII menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Usia”. Mayoritas responden berusia “< 20 Tahun”, yaitu sebanyak 233 orang atau 75,16% dan paling sedikit adalah responden yang berusia “> 24 Tahun” yaitu sebanyak 6 orang atau 1,94%.



**Gambar 5**

**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia**

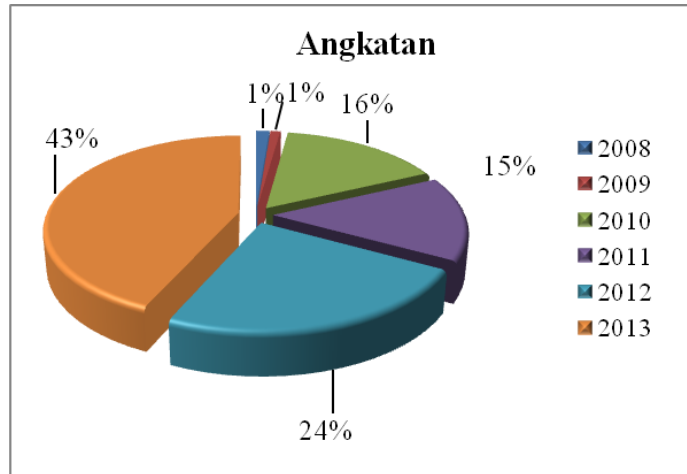
## Angkatan

**Tabel VIII**

**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Angkatan**

No	Angkatan	Frekuensi	Persentase
1	2008	4	1,29%
2	2009	3	0,97%
3	2010	49	15,81%
4	2011	46	14,84%
5	2012	74	23,87%
6	2013	134	43,23%
<b>Total</b>		<b>310</b>	<b>100%</b>

Tabel VIII menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Angkatan”. Mayoritas responden adalah responden yang terdiri dari Angkatan “2013”, yaitu sebanyak 134 orang atau 43,23% dan paling sedikit adalah responden yang terdiri dari Angkatan “2009” yaitu sebanyak 3 orang atau 0,97%.



**Gambar 6**

**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Angkatan**

#### **Analisis Deskriptif Data Penelitian**

Gambaran data hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden.

Penentuan kategori terhadap skor tanggapan responden telah ditentukan pada bab sebelumnya. Analisis deskriptif dilakukan mengacu kepada setiap variabel yang ada pada variabel yang diteliti.

#### ***Total Quality Management (X)***

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menyatakan tidak setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang variabel *Total Quality Management*. Dari 310 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai *Total Quality Management* sebagai berikut :

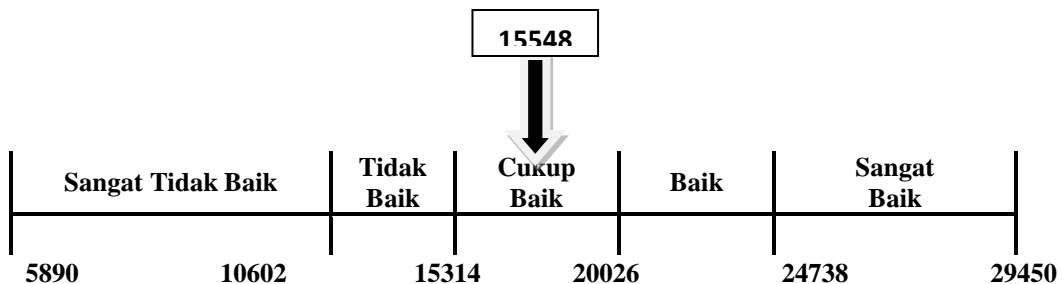
**Tabel IX**  
**Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada**  
**Variabel**  
*Total Quality Management (X)*

<i>Total Quality Management</i>						
<b>Instrumen</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Skor</b>
1	0	21	118	143	28	752
2	6	34	90	145	35	761
3	1	33	117	126	33	773
4	11	96	115	60	28	932
5	8	63	150	77	12	908
6	0	4	60	184	62	626
7	5	37	75	167	26	758
8	4	44	119	114	29	810
9	4	22	110	131	43	743
10	6	59	128	103	14	870
11	0	32	135	124	19	800
12	6	83	103	100	18	889
13	26	61	103	94	26	897
14	9	44	94	127	36	793
15	2	23	120	146	19	773
16	10	77	117	89	17	904
17	9	68	116	97	20	879
18	9	48	98	132	23	818
19	12	57	117	99	25	862
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>906</b>	<b>2085</b>	<b>2258</b>	<b>513</b>	<b>15548</b>
	$(128 \times 5) = 640$	$(906 \times 4) = 3624$	$(2085 \times 3) = 6255$	$(2258 \times 2) = 4516$	$(513 \times 1) = 513$	

Pada *variable Total Quality Management* dengan jumlah item pertanyaan 19 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 15548, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor Kategori} &= \frac{(310 \times 19 \times 5) - (310 \times 19 \times 1)}{5} \\ &= \frac{29450 - 5890}{5} = 4712 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 4712 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 19 butir pertanyaan mengenai *Total Quality Management* diperoleh rentang sebagai berikut:



Melalui jumlah skor tanggapan dari 19 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel *Total Quality Management*, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *Total Quality Management* termasuk dalam kategori “Cukup Baik”. Secara detail sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan tentang *Total Quality Management* dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

**Tabel X**  
**Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel**  
***Total Quality Management (X)***

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Mahasiswa memperoleh kenyamanan dalam pelayanan fakultas	0	21	118	143	28	310
		0,0%	6,8%	38,1%	46,1%	9,0%	100,0%
2	Disiplin waktu pelayanan (Jam buka dan tutup)	6	34	90	145	35	310
		1,9%	11,0%	29,0%	46,8%	11,3%	100,0%
3	Memberikan layanan kepada semua mahasiswa secara adil	1	33	117	126	33	310
		0,3%	10,6%	37,7%	40,6%	10,6%	100,0%
4	Proses pelayanan cepat dan tidak berbeli-belit terkait dengan kebutuhan mahasiswa	11	96	115	60	28	310
		3,5%	31,0%	37,1%	19,4%	9,0%	100,0%
5	Fakultas selalu membina hubungan langsung dengan mahasiswa	8	63	150	77	12	310
		2,6%	20,3%	48,4%	24,8%	3,9%	100,0%
6	Fakultas mengadakan kerjasama dengan pihak lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan (student exchange, beasiswa, seminar, dll)	0	4	60	184	62	310
		0,0%	1,3%	19,4%	59,4%	20,0%	100,0%
7	Kemudahan memperoleh informasi bagi mahasiswa	5	37	75	167	26	310
		1,6%	11,9%	24,2%	53,9%	8,4%	100,0%
8	Fakultas selalu memberikan informasi yang jelas	4	44	119	114	29	310
		1,3%	14,2%	38,4%	36,8%	9,4%	100,0%
9	Mahasiswa percaya penuh dengan informasi dan pelayanan yang diberikan fakultas	4	22	110	131	43	310
		1,3%	7,1%	35,5%	42,3%	13,9%	100,0%
		3,9%	18,4%	37,7%	31,9%	8,1%	100,0%



**Tabel X (Lanjutan)**  
**Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel**  
**Total Quality Management (X)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
10	Fakultas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat	6	59	128	103	14	310
		1,9%	19,0%	41,3%	33,2%	4,5%	100,0%
11	Rasa percaya mahasiswa bahwa penyelesaian yang dijanjikan akan segera dipenuhi	0	32	135	124	19	310
		0,0%	10,3%	43,5%	40,0%	6,1%	100,0%
12	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan mahasiswa	6	83	103	100	18	310
		1,9%	26,8%	33,2%	32,3%	5,8%	100,0%
13	Keramahan fakultas dalam melayani mahasiswa	26	61	103	94	26	310
		8,4%	19,7%	33,2%	30,3%	8,4%	100,0%
14	Kesopanan sikap fakultas yang ditunjukkan	9	44	94	127	36	310
		2,9%	14,2%	30,3%	41,0%	11,6%	100,0%
15	Fakultas selalu melakukan pekerjaannya secara profesional	2	23	120	146	19	310
		0,6%	7,4%	38,7%	47,1%	6,1%	100,0%
16	Toleransi petugas ketika mahasiswa mengalami kesulitan	10	77	117	89	17	310
		3,2%	24,8%	37,7%	28,7%	5,5%	100,0%
17	Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa	9	68	116	97	20	310
		2,9%	21,9%	37,4%	31,3%	6,5%	100,0%
18	Petugas memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa	9	48	98	132	23	310
		2,9%	15,5%	31,6%	42,6%	7,4%	100,0%
19	Fakultas menerima kritik yang konstruktif dari berbagai pihak.	12	57	117	99	25	310
		3,9%	18,4%	37,7%	31,9%	8,1%	100,0%

**Variabel Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan mayoritas responden menyatakan tidak setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang variabel Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>). Dari 310 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>) sebagai berikut:

**Tabel XI**  
**Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada**  
**Variabel Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

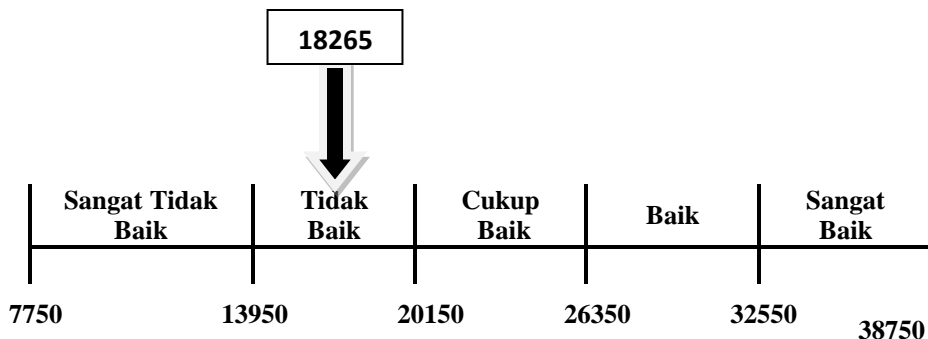
Kualitas Pelayanan (Y <sub>1</sub> )						
Instrumen	5	4	3	2	1	Skor
1	0	8	62	199	41	657
2	2	12	78	188	30	698
3	6	27	133	119	25	800
4	0	10	117	150	33	724
5	0	14	79	183	34	693
6	2	9	111	162	26	729
7	0	14	83	189	24	707
8	2	9	74	195	30	688
9	0	9	110	153	38	710
10	1	8	88	186	27	700
11	0	7	103	173	27	710
12	0	14	110	159	27	731
13	13	73	123	83	18	910
14	11	73	120	76	30	889
15	0	4	52	185	69	611
16	2	8	56	190	54	644
17	1	3	85	171	50	664
18	2	10	99	166	33	712
19	3	17	108	155	27	744
20	2	13	100	171	24	728
21	2	34	107	124	43	758
22	6	28	100	136	40	754
23	10	43	136	99	22	850
24	4	18	129	124	35	762
25	2	11	96	149	52	692
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>476</b>	<b>2459</b>	<b>3885</b>	<b>859</b>	<b>18265</b>
	<b>(71x5)= 355</b>	<b>(476x4)= 1904</b>	<b>(2459x3)= 7377</b>	<b>(3885x2)= 7770</b>	<b>(859x1)=1</b>	

Pada variabel Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>) dengan jumlah item pertanyaan 25 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 18265, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{(310 \times 25 \times 5) - (310 \times 25 \times 1)}{5}$$

$$= \frac{38750 - 7750}{5} = 6200$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 6200 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 25 butir pertanyaan mengenai Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>) diperoleh rentang sebagai berikut:



Melalui jumlah skor tanggapan dari 25 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ), maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) termasuk dalam kategori “Tidak Baik”. Secara detail sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan tentang Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

**Tabel XII**  
**Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel**  
**Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ )**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Kesiapan memberikan kuliah	0	8	62	199	41	310
		0,0%	2,6%	20,0%	64,2%	13,2%	100,0%
2	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	2	12	78	188	30	310
		0,6%	3,9%	25,2%	60,6%	9,7%	100,0%
3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	6	27	133	119	25	310
		1,9%	8,7%	42,9%	38,4%	8,1%	100,0%
4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas	0	10	117	150	33	310
		0,0%	3,2%	37,7%	48,4%	10,6%	100,0%
5	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	0	14	79	183	34	310
		0,0%	4,5%	25,5%	59,0%	11,0%	100,0%
6	Keanekaragaman cara pengukuran/penilaian hasil belajar	2	9	111	162	26	310
		0,6%	2,9%	35,8%	52,3%	8,4%	100,0%
7	Pemberian umpan balik terhadap tugas/penilaian	0	14	83	189	24	310
		0,0%	4,5%	26,8%	61,0%	7,7%	100,0%
8	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	2	9	74	195	30	310
		0,6%	2,9%	23,9%	62,9%	9,7%	100,0%

**Tabel XII (Lanjutan)**  
**Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel**  
**Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
9	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	0	9	110	153	38	310
		0,0%	2,9%	35,5%	49,4%	12,3%	100,0%
10	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	1	8	88	186	27	310
		0,3%	2,6%	28,4%	60,0%	8,7%	100,0%
11	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan bidang lain	0	7	103	173	27	310
		0,0%	2,3%	33,2%	55,8%	8,7%	100,0%
12	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan (meng-update referensi kuliah)	0	14	110	159	27	310
		0,0%	4,5%	35,5%	51,3%	8,7%	100,0%
13	Setiap dosen bisa dihubungi dengan mudah baik dihubungi di ruang kerja atau via media komunikasi lainnya	13	73	123	83	18	310
		4,2%	23,5%	39,7%	26,8%	5,8%	100,0%
14	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan konsultasi	11	73	120	76	30	310
		3,5%	23,5%	38,7%	24,5%	9,7%	100,0%
15	Dosen berbusana rapi dan sopan	0	4	52	185	69	310
		0,0%	1,3%	16,8%	59,7%	22,3%	100,0%
16	Kewibawaan sebagai pribadi dosen	2	8	56	190	54	310
		0,6%	2,6%	18,1%	61,3%	17,4%	100,0%
		0,6%	3,5%	31,0%	48,1%	16,8%	100,0%
17	Kearifan dalam mengambil keputusan	1	3	85	171	50	310
		0,3%	1,0%	27,4%	55,2%	16,1%	100,0%
18	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	2	10	99	166	33	310
		0,6%	3,2%	31,9%	53,5%	10,6%	100,0%
19	Satunya kata dan tindakan	3	17	108	155	27	310
		1,0%	5,5%	34,8%	50,0%	8,7%	100,0%
20	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	2	13	100	171	24	310
		0,6%	4,2%	32,3%	55,2%	7,7%	100,0%
21	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	2	34	107	124	43	310
		0,6%	11,0%	34,5%	40,0%	13,9%	100,0%

**Tabel XII (Lanjutan)**  
**Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel**  
**Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
		0,6%	11,0%	34,5%	40,0%	13,9%	100,0%
22	Kemampuan menerima kritik, saran dan pendapat dari mahasiswa	6	28	100	136	40	310
		1,9%	9,0%	32,3%	43,9%	12,9%	100,0%
23	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	10	43	136	99	22	310
		3,2%	13,9%	43,9%	31,9%	7,1%	100,0%
24	Mudah bergaul dikalangan sejawat, karyawan dan mahasiswa	4	18	129	124	35	310
		1,3%	5,8%	41,6%	40,0%	11,3%	100,0%
25	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	2	11	96	149	52	310

**Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)**

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menyatakan tidak setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang variabel Kepuasan Mahasiswa. Dari 310 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Kepuasan Mahasiswa sebagai berikut:

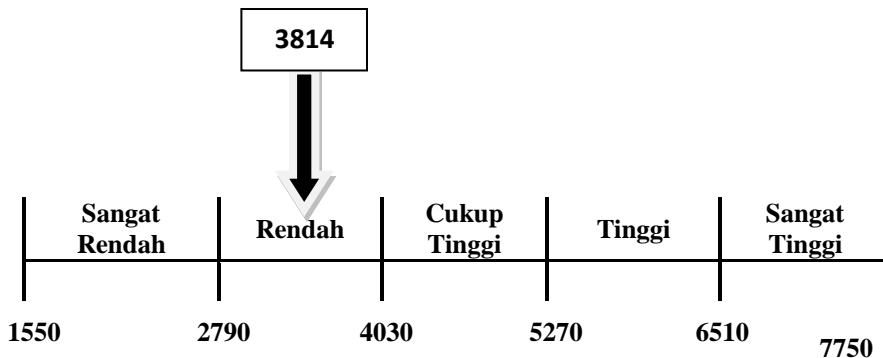
**Tabel XIII**  
**Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel**  
**Kepuasan Mahasiswa(Y<sub>2</sub>)**

<i>Total Quality Management</i>						
Instrumen	5	4	3	2	1	Skor
1	0	26	131	129	24	779
2	3	35	119	126	27	791
3	9	15	115	148	23	769
4	3	15	96	162	34	721
5	5	16	113	150	26	754
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>107</b>	<b>574</b>	<b>715</b>	<b>134</b>	<b>3814</b>
	<b>(20x5)=100</b>	<b>(107x4)=428</b>	<b>(574x3)=1722</b>	<b>(715x2)=1430</b>	<b>(134x1)=134</b>	

Pada variabel Kepuasan Mahasiswa dengan jumlah item pertanyaan 5 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 3814, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor Kategori} &= \frac{(310 \times 5 \times 5) - (310 \times 5 \times 1)}{5} \\ &= \frac{7750 - 1550}{5} = 1240 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 1240 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 5 butir pertanyaan mengenai Kepuasan Mahasiswa diperoleh rentang sebagai berikut:



Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel Kepuasan Mahasiswa, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kepuasan Mahasiswa termasuk dalam kategori “Rendah”. Secara detail sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan tentang Kepuasan Mahasiswa dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

**Tabel XIV**  
**Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Perhatian yang diberikan kepada mahasiswa	0	26	131	129	24	310
		0,0%	8,4%	42,3%	41,6%	7,7%	100,0%
2	Kepedulian terhadap keluhan mahasiswa	3	35	119	126	27	310
		1,0%	11,3%	38,4%	40,6%	8,7%	100,0%
3	Kesungguhan dalam memberi layanan	9	15	115	148	23	310
		2,9%	4,8%	37,1%	47,7%	7,4%	100,0%
4	Pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan	3	15	96	162	34	310
		1,0%	4,8%	31,0%	52,3%	11,0%	100,0%
5	Konsistensi kualitas layanan yang diberikan	5	16	113	150	26	310
		1,6%	5,2%	36,5%	48,4%	8,4%	100,0%

**Uji Asumsi Klasik**

Sebelum dilakukan pembentukan model regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian supaya model yang terbentuk memberikan estimasi yang tidak bias. Pengujian asumsi ini, yakni *Uji Normalitas*.

**Uji Normalitas Data**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut disajikan hasil output program SPSS 13.0 uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel XV**  
**Uji Normalitas *Total Quality Management* (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		310
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	9,69339501
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,036
	Negative	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		1,244
Asymp. Sig. (2-tailed)		,090

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,244 dengan nilai sig = 0,090. Dikarenakan nilai sig. > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

**Tabel XVI**  
**Uji Normalitas *Total Quality Management* (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		310
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,95242526
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,033
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		1,144
Asymp. Sig. (2-tailed)		,146

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,144 dengan nilai sig = 0,146. Dikarenakan nilai sig. > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

**Pengaruh *Total Quality Management* (X) Terhadap Kualitas Pelayanan(Y<sub>1</sub>)**

**Analisis Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment***

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel X (*Total Quality Management*) dengan variabel Y<sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan) secara bersamaan. Dengan menggunakan SPSS versi 13.0didapat *output* sebagai berikut:

**Tabel XVII**  
**Uji Korelasi**

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,689 <sup>a</sup>	,474	,473	9,70912

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Kinerja Pelayan an (Y<sub>1</sub>)

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,689. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang kuat, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799. (Sugiyono, 2009 : 231)

**Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana**

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel X (*Total Quality Management*) terhadap variabel Y<sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan). Tujuannya untuk meramalkan atau memperkirakan nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan nilai variabel lain. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 13.0, maka diperoleh *output* dan persamaan hubungan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

**Tabel XVIII**  
**Uji Regresi Linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,293	2,686		9,043	,000
	Total Quality Management (X)	,810	,049	,689	16,672	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Kinerja Pelayan an (Y<sub>1</sub>)

- Dimana :
- Y = Kualitas Pelayanan (Y<sub>1</sub>)
  - a = Nilai intersep (konstanta)
  - X = *Total Quality Management* (X)
  - b = Koefisien regresi



Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai  $a = 24,293$  dan nilai  $b = 0,810$ . Dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:  $Y = 24,293 + 0,810X$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 24,293$  : artinya jika *Total Quality Management*(X) bernilai nol (0), maka Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) akan bernilai 24,293 satuan.

$b = 0,810$  : artinya jika *Total Quality Management*(X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) akan meningkat sebesar 0,810 satuan.

**Analisis Koefisien Determinasi**

Setelah didapat nilai koefisien korelasi, kemudian dilakukan perhitungan persentase pengaruh *Total Quality Management* (X) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) digunakan rumus Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut:

$$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = koefisien determinasi

$(r_{xy})^2$  = koefisien korelasi *pearson product moment*

**Tabel XIX**  
**Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,689 <sup>a</sup>	,474	,473	9,70912

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ )

$$\begin{aligned} KD &= r_{yx}^2 \times 100\% \\ &= (0,689)^2 \times 100\% \\ &= 47,5\% \end{aligned}$$

Dari analisis diatas dapat dilihat bahwa *Total Quality Management* (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) sebesar 47,5%, sedangkan sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

**Pengujian Hipotesis (Uji-t)**

Setelah dilakukan analisis koefisien determinasi maka kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara kedua variabel dengan menggunakan uji-t sebagai berikut:

$H_0 : b = 0$ , artinya *Total Quality Management* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ).

$H_1 : b \neq 0$ , artinya *Total Quality Management* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ).

Dengan menggunakan program SPSS versi 13.00 didapat *output* sebagai berikut:

**Tabel XX**

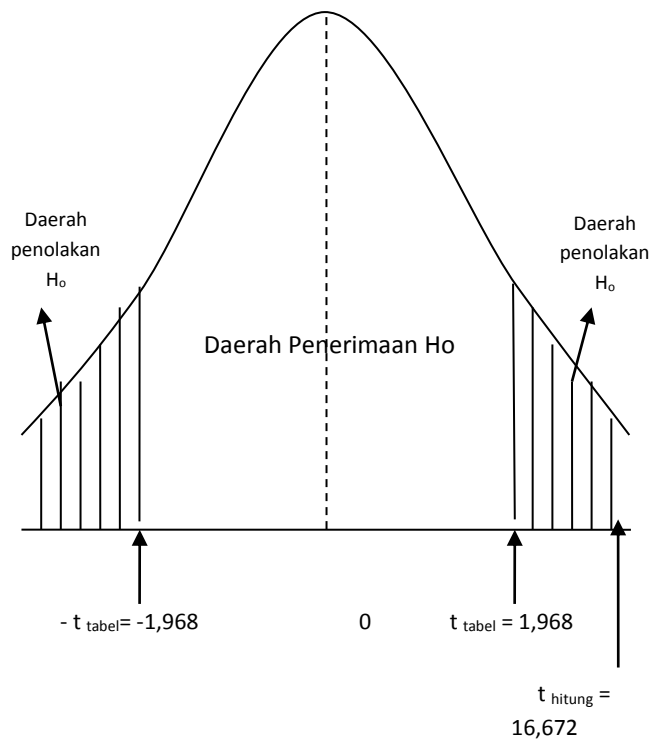
**Uji-t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,293	2,686		9,043	,000
	Total Quality Management (X)	,810	,049	,689	16,672	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Kinerja Pelayanan (Y1)

Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 16,672. Dengan alpha ( $\alpha$ ) = 5% dan derajat kebebasan (dk) =  $n-2 = 308$ , maka berdasarkan tabel distribusi-t dua pihak didapat nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,968. Nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  tersebut kemudian diuji menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:



**Gambar 7**  
**Kurva Uji t dua Pihak**

$H_0$  jika  $t_{hit} > t_{tabel}$ , terima dalam hal lainnya, dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $16,672 > 1,968$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ).

**Total Quality Management (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)**

**Analisis Koefisien Korelasi Pearson Product Moment**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel X (*Total Quality Management*) dengan variabel Y<sub>2</sub> (Kepuasan Mahasiswa). Dengan menggunakan SPSS versi 13.0 didapat *output* sebagai berikut

**Tabel XXI**  
**Uji Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,643 <sup>a</sup>	,413	,412	2,95721

- a. Predictors: (Constant), Total Quality Management (X)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,643. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang kuat, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799.

**Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana**

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel X (*Total Quality Management*) terhadap variabel Y<sub>2</sub> (Kepuasan Mahasiswa). Tujuannya untuk meramalkan atau memperkirakan nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan nilai variabel lain. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 13.0, maka diperoleh *output* dan persamaan hubungan regresi sederhana sebagai berikut:

**Tabel XXII**

**Uji Regresi Linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,333	,818		2,851	,005
	Total Quality Management (X)	,218	,015	,643	14,736	,000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)

$$Y = a + bX$$

- Dimana : Y = Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)
- a = Nilai intersep (konstanta)
- X = *Total Quality Management* (X)
- b = Koefisien regresi

Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai  $a = 2,333$  dan nilai  $b = 0,218$ . Dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 2,333 + 0,218X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 2,333$  : artinya jika *Total Quality Management*(X) bernilai nol (0), maka Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ) akan bernilai 2,333 satuan.

$b = 0,218$  : artinya jika *Total Quality Management*(X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ) akan meningkat sebesar 0,218 satuan.

### Analisis Koefisien Determinasi

Setelah didapat nilai koefisien korelasi, kemudian dilakukan perhitungan persentase pengaruh *Total Quality Management*(X) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ) digunakan rumus Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut:

$$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = koefisien determinasi

$(r_{xy})^2$  = koefisien korelasi *pearson product moment*

**Tabel XXIII**

### Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,643 <sup>a</sup>	,413	,412	2,95721

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y2)

$$\begin{aligned} KD &= r_{yx}^2 \times 100\% \\ &= (0,643)^2 \times 100\% \\ &= 41,3\% \end{aligned}$$

Dari analisis di atas dapat dilihat bahwa *Total Quality Management*(X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ) sebesar 41,3%, sedangkan sisanya sebesar 58,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

### Pengujian Hipotesis (Uji-t)

Setelah dilakukan analisis koefisien determinasi maka kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara kedua variabel dengan menggunakan uji-t sebagai berikut:

$H_0$  :  $b = 0$ , artinya *Total Quality Management* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).

$H_1$  :  $b \neq 0$ , artinya *Total Quality Management*(X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).

Dengan menggunakan program SPSS versi 13.00 didapat *output* sebagai berikut:

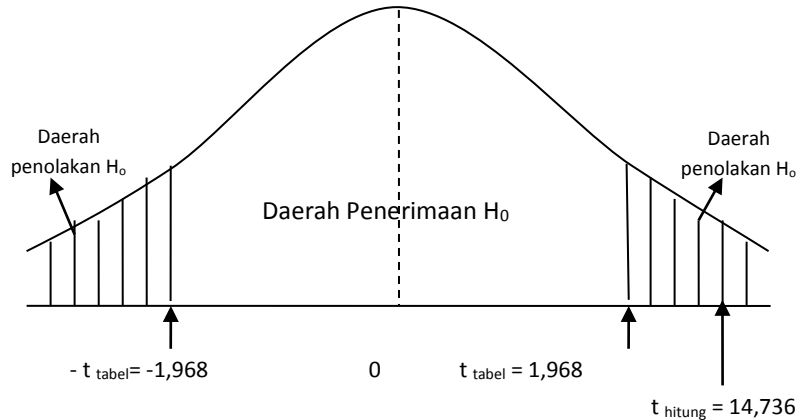
**Tabel XXIV**  
**Uji-t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,333	,818		2,851	,005
	Total Quality Management (X)	,218	,015	,643	14,736	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)

Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 14,736. Dengan  $\alpha$  ( $\alpha$ ) = 5% dan derajat kebebasan (dk) =  $n-2 = 308$ , maka berdasarkan tabel distribusi-t dua pihak didapat nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,968. Nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  tersebut kemudian diuji menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:  
Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , terima dalam hal lainnya.



**Gambar 8**  
**Kurva Uji-t Dua Pihak**

Dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $14,736 > 1,968$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).

**Simpulan dan Saran**

**Simpulan**

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Pelayanan Dosen dan Kepuasan Mahasiswa”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *Total Quality Management* termasuk dalam kategori “Cukup Baik”. Dengan jumlah item pertanyaan 19 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 15548. Maka dengan skor 15.548 dalam rentang skor mulai dari 5.890 hingga 29.450, melalui jumlah skor tanggapan dari 19 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel *Total Quality Management*, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *Total Quality Management* termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.
2. Kualitas Kinerja Pelayanan termasuk dalam kategori “Tidak Baik”. Pada variabel Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ) dengan jumlah item pertanyaan 25 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 18.265. Maka dengan skor 18265 dalam rentang skor mulai dari 7750 hingga 38.750, melalui jumlah skor tanggapan dari 25 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ), maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ) termasuk dalam kategori “Tidak Baik”.
3. Kepuasan Mahasiswa termasuk dalam kategori “Rendah”. Pada *variable* Kepuasan Mahasiswa dengan jumlah item pertanyaan 5 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 3.814. Maka dengan skor 3.814 dalam rentang skor mulai dari 1.550 hingga 7.750, melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel Kepuasan Mahasiswa, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kepuasan Mahasiswa termasuk dalam kategori “Rendah”.
4. Hasil uji Pengaruh *Total Quality Management* (X) Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ).
  - 1) Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Dosen, ini dibuktikan dengan Uji-t, dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $16,672 > 1,968$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ).
  - 2) Dengan uji korelasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,689. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang kuat, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799.
  - 3) Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:
$$Y = 24,293 + 0,810X$$
Dapat diartikan, jika *Total Quality Management* (X) bernilai nol (0), maka Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ) akan bernilai 24,293 satuan dan jika *Total Quality Management* (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ) akan meningkat sebesar 0,810 satuan.
  - 4) Dengan uji Koefisien Determinasi, *Total Quality Management* (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan ( $Y_1$ ) sebesar 47,5%, sedangkan sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
5. Hasil uji Pengaruh *Total Quality Management* (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ )
  - 1) Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, ini dibuktikan dengan Uji-t, dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $14,736 > 1,968$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan *Total*

*Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).

- 2) Dengan uji korelasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,643. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang kuat, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799.
- 3) Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 2,333 + 0,218X$$

Dapat diartikan, jika *Total Quality Management* (X) bernilai nol (0), maka Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ) akan bernilai 2,333 satuan dan jika *Total Quality Management* (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ) akan meningkat sebesar 0,218 satuan.

4. Dengan uji Koefisien Determinasi, *Total Quality Management* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ) sebesar 41,3%, sedangkan sisanya sebesar 58,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, supaya lebih meningkatkan dan memperbaiki penerapan *total quality management* karena dapat meningkatkan pelayanan dosen yang juga akan meningkatkan kepuasan konsumen (mahasiswa).
2. Untuk peneliti berikutnya, dapat menambah variabel lain sehingga dapat memberikan hasil yang lebih bervariasi dan dapat menggunakan subjek penelitian lain selain pada jasa pendidikan dan jasa kesehatan.

### Daftar Pustaka

- Augustine, Yvonne, dan Kristaung, Robert. (2013). *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Jakarta: PT Dian Rakyat.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Bina Aksara. Yogyakarta.
- Darma, Surya. (2010). *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Elvirawati. (2013). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Skripsi Sarjana Ekonomi*. Program Sarjana Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Edvarson, Bo, Bertil Thomasson and John Ovetveit. (1994). *Quality of Service: Making it Really Work*. London: McGraw-Hill Book Company.
- Fatrio, Novel. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal. *Tesis Magister Manajemen*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

- Giese, Joan L., and Joseph A. Cote. (2000). *Defining Consumer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review, (<http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>). 2000 (1) : 1-24
- Hartono, Jogyianto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher. (1988). *Managing Service: Marketing, Operations, and Human Resources*. London: Prentice Hall Int. Inc.
- Nasution, M. Nur. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Parasuraman, A, V.A. Zeithaml and L.L. Berry. (1988). A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64, p. 12 - 40.
- .....(1990). *Delivery Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectation*. New York: The free Press Adivision of Macmillan, Inc.
- Rahman, FajriZiha. (2011). Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal. *Skripsi Ekonomi Islam*. Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Rahayu, Dwi. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang. *Jurnal UMRAH*.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Soeroso, Santoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Suatu Pendekatan Sistem*. EGC. Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- ..... (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- ..... (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua belas. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.



## INDEKS

### Volume 6 Nomor 1 Mei 2014

1. Determinan Pertumbuhan Laba pada Perusahaan Tekstil dan Garmen Yang Terdaftar di BEI (*Irman Firmansyah*)
2. Analisis Pengaruh Kebijakan Kenaikan Tarif Bahan Bakar Minyak (BBM) Terhadap Saham-Saham Sektor Pertambangan yang Listing di Bursa Efek Indonesia (*Christy Winka Vionita & Ida*)
3. Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung (*Florentina Andre & Lauw Tjun Tjun*)
4. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Debt Default, dan Kualitas Audit Terhadap Opini Audit Modifikasi *Going Concern* Studi pada Emiten Industri Perbankan yang Mengalami *Financial Distress* di Bursa Efek Indonesia (*Seh Wahyu Lestari & Yane Devi Anna*)
5. Analisis Biaya Diferensial dalam Pengambilan Keputusan Menerima atau Menolak Pesanan Khusus: Studi pada Perusahaan Tahu Ma'rup di Cibogo Bandung (*Stevanny Kesuma & Lauw Tjun Tjun*)

# INDEKS KATA KUNCI

## Volume 6 Nomor 1 Mei 2014

Abnormal Return	Hlm.	20
Audit Quality	Hlm.	89
Current Ratio	Hlm.	4
Company Size	Hlm.	88
Consumer Satisfaction	Hlm.	52
Cost Differential	Hlm.	100
Debt to Equity Ratio (DER)	Hlm.	4
Debt Default	Hlm.	88
Decision Making	Hlm.	101
Event Study	Hlm.	22
Going Concern Modified Audit Opinion	Hlm.	87
Net Profit Margin (NPM)	Hlm.	5
Ordinary Least Square (OLS)	Hlm.	10
Profit Growth	Hlm.	6
Service Quality	Hlm.	51
Special Orders	Hlm.	100
Total Aset Turn Over (TATO)	Hlm.	5
Trading Volume Activity (TVA)	Hlm.	21
Total Quality Management	Hlm.	48

# PEDOMAN PENULISAN ARTIKEL

Artikel yang dikirim ke Jurnal Akuntansi adalah artikel yang tidak sedang dikirim ke jurnal atau terbitan lain dan belum dipublikasikan serta diharuskan menyertakan surat pernyataan penulis artikel dengan menggunakan materai Rp6.000,00

## A. Sistematikan Pembahasan

### I. Artikel Hasil Penelitian

#### 1. Abstrak

Memuat ringkasan mengenai masalah dan tujuan penelitian, metode yang digunakan dan hasil penelitian dalam **Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia**. Abstrak terdiri dari 200 kata dan diikuti kata kunci maksimal 5 kata.

#### 2.1. Pendahuluan

Menguraikan latar belakang riset, rumusan masalah, dan tujuan riset.

#### 2. Kerangka teoritis

Memaparkan kerangka teoritis berdasarkan telaah literatur.

#### 3. Metode Penelitian

Memuat rancangan penelitian, sasaran penelitian (populasi atau sampel), teknik pengumpulan data dan teknik analisis.

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Membahas hasil analisis data, pengujian hipotesis, temuan-temuan dan menginterpretasikan temuan-temuan.

#### 5. Simpulan dan Saran

Menyajikan simpulan penelitian, keterbatasan riset dan saran-saran untuk riset yang akan datang.

#### 6. Daftar Pustaka

Memuat sumber-sumber yang dikutip atau digunakan di dalam penulisan artikel saja.

#### 7. Lampiran

Memuat tabel, gambar, dan instrumen riset yang digunakan.

### II. Artikel Konseptual

#### 1. Abstrak

Memuat ringkasan mengenai masalah dan tujuan penelitian, metode yang digunakan dan hasil penelitian dalam **Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia**. Abstrak terdiri dari 200 kata dan diikuti kata kunci maksimal 5 kata.

#### 2. 1. Pendahuluan

Menguraikan permasalahan yang dibahas dan tujuan pembahasan.

#### 2. Pembahasan

Menguraikan analisis argumentasi dan pendirian penulis mengenai masalah yang dibahas.

#### 3. Simpulan dan Saran

Menyajikan simpulan dari masalah yang dibahas dan saran-saran.

#### 4. Daftar Pustaka

Memuat sumber-sumber yang dikutip atau digunakan di dalam penulisan artikel saja.

### B. Sistematika Penulisan

1. Artikel di ketik rapi pada satu sisi ukuran kertas B5 dengan spasi tunggal.

2. Artikel ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Inggris yang baik dan benar.

3. Panjang Artikel berkisar 10-25 halaman.

4. Jenis huruf yang digunakan: Times New Roman

Ukuran Judul Artikel: bold ukuran 14, rata tengah dengan huruf pertama besar di setiap awal kata, kecuali kata penghubung

Sub Judul: Bold, ukuran 12, rata kiri dengan huruf besar di setiap awal kata kecuali kata penghubung.

Isi Artikel: ukuran 10,

Tabel atau gambar: ukuran 10, rata tengah.

5. Margin atas, bawah, kiri dan kanan 1 inci.

6. Khusus halaman depan memuat judul artikel, nama penulis (tanpa gelar akademik), nama dan alamat lembaga, alamat e-mail, abstrak.

7. Semua halaman diberi nomor urut halaman.

8. Kutipan dalam teks sebaiknya ditulis di antara kurung buka dan kurung tutup yang menyebutkan nama akhir penulis, tahun tanpa koma dan nomor halaman jika dipandang perlu. Contoh:

a. Satu sumber kutipan dengan satu penulis. Contoh: (Wilkinson 2001) atau (Wilkinson 2001:50)

b. Satu sumber kutipan dengan dua penulis. Contoh: (Osborn dan Caflin 1994)

c. Satu sumber kutipan dengan banyak penulis. Contoh: (Gul dkk. 1995) atau (Hotstede et.al. 1990)

d. Dua sumber dengan penulis yang berbeda. Contoh (Robey et.al.1991) atau (Hartwick dan Barki, 1994)

e. Dua sumber dengan penulis yang sama. Contoh: (Osborn 1992, 1994)

f. Sumber kutipan berasal dari institusi: (IAI 1994)

9. Daftar pustaka ditulis alphabet sesuai dengan nama akhir (tanpa gelas akademik), baik penulis asing maupun penulis Indonesia.

Contoh:

a. Satu Pengarang

Gujarati, D.N. 2003. *Basic Econometrics*, Fourth Edition, McGraw-Hill, International Edition.

b. Lebih dari satu pengarang

White, G.I., Sondhi, A.C. & Fried, D. 2003. *The Analysis and Use of Financial Statements*, Third Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc.

c. Referensi Majalah/Jurnal

Harvey, Cambell R. March 1991. The World Price of Covariance Risk, *Journal of Finance*: 111-157.

d. Referensi dari Institusi

Ikatan Akuntan Indonesia. 1994. Standar Profesional Akuntan Publik, Jakarta, Divisi Penerbit IAI.

e. Referensi dari Situs Internet

Hubona, G.S. & Jones, A.B. 003. Modelling the User Acceptance of E-Mail (on-line),

<http://www.hicss>.

Hawaii.ed/HICSSpapers/CLMEC01.pdf.

10. Artikel dikirim sebanyak 1 eksemplar dan menyerahkan 1 CD.

11. Kepastian pemuatan atau penolakan akan diberitahukan secara tertulis.

12. Artikel yang dimuat akan mendapat imbalan berupa honor, nomor bukti pemuatan sebanyak 2 eksemplar.

13. Artikel yang tidak dimuat akan dikembalikan.