

ABSTRACT

This research is motivated by Donat Madu Cihanjuang company as one of the companies engaged in the business of culinary product, trying to improve the system for the creation of a company that is much better than the previous achievement. By working to improve cost efficiency and effectiveness of service through the implementation of a Total Quality Management. However, complaints from the consumers remain instance consumers are less satisfied with the services provided in the sense there is a discrepancy between the expectations with his demands. But it usually happens because we can not read the consumer mindset, but we can give the best all of service only.

The aim of the research are: to determine the level of cost efficiency in Donat Madu Cihanjuang company, to determine how effectiveness of service at Donat Madu Cihanjuang company, to determine how much the application of Total Quality Management in improving cost efficiency and effectiveness of service at Donat Madu Cihanjuang company.

The method used is descriptive analysis method. Data were analyzed using multiple linear regression test. The test result showed that Total Quality Management has a F hitung = 163.947 , cost efficiency has the highest average at the cost of last sales = 4.37 and effectiveness services has the highest average at the a strategic location = 4.46.

Keywords: Total quality management, cost efficiency, and effectiveness services.

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh Donat Madu Cihanjuang sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha kuliner produk, berusaha untuk memperbaiki sistem demi terciptanya sebuah perusahaan yang jauh lebih baik lagi dari pencapaian sebelumnya. Dengan berupaya meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan melalui penerapan sebuah *Total Quality Management*. Walaupun demikian, keluhan dari pihak konsumen masih tetap ada, misalnya konsumen merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan dalam arti terjadi ketidaksesuaian antara harapan dengan tuntutannya. Namun hal itu biasa terjadi karena pola pikir konsumen tidak dapat kita baca, melainkan hanya bisa kita berikan pelayanan yang terbaik.

Tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui tingkat efisiensi biaya pada Donat Madu Cihanjuang, untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang, untuk mengetahui seberapa besar penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Data dianalisis menggunakan uji Regresi Linear Berganda. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa *Total Quality Management* mempunyai F hitung = 163.947, efisiensi biaya mempunyai rata-rata tertinggi pada biaya kehilangan penjualan sebesar 4.37 dan efektivitas pelayanan mempunyai rata-rata tertinggi pada lokasi yang strategis sebesar 4.46.

Kata-kata kunci: *Total quality management*, efisiensi biaya, dan efektivitas pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka	7

2.1.1	<i>Total Quality Management</i>	7
2.1.2	Prinsip <i>Total Quality Management</i>	9
2.1.3	Komponen <i>Total Quality Management</i>	11
2.1.4	Efisiensi Biaya	15
2.1.5	Penggolongan Biaya	16
2.1.6	Pengertian Efektivitas	21
2.1.7	Ukuran Efektifitas	22
2.1.8	Pengertian Pelayanan	23
2.1.9	Faktor Penunjang Kualitas Pelayanan	26
2.1.10	Pengaruh Penerapan TQM dalam Efisiensi Biaya	28
2.1.11	Pengaruh Penerapan TQM dalam Efektivitas Pelayanan	29
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Kerangka Pemikiran	33
2.4	Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Objek Penelitian	36
3.1.1	Struktur Organisasi	36
3.1.2	Tugas dan Wewenang	37
3.2	Metode Penelitian	39
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Sampel.....	41

3.5 Teknik dan Cara Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.2 Cara Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Pengujian Data	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	46
3.7 Metode Analisis Data	47
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.7.2 Uji F (Simultan)	49
3.8 Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Singkat Donat Madu Cihanjuang	51
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas	52
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Total Quality Management</i> pada Donat Madu Cihanjuang	55
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Efisiensi Biaya pada Donat Madu Cihanjuang.....	57
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas Pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang	60
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.2.5.1 Uji F	62

4.2.5.2 Uji T	63
4.2.5.3 Koefisien Determinasi	65
4.3 Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan (Studi Kasus pada Donat Madu Cihanjuang).....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Penelitian Terdahulu 30
Tabel II	Definisi Operasional Variabel 40
Tabel III	Uji Validitas 53
Tabel IV	Uji Reliabilitas 54
Tabel V	Kriteria Penilaian Rata-rata 55
Tabel VI	Tanggapan Responden Mengenai <i>Total Quality Management</i> 56
Tabel VII	Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi Biaya 58
Tabel VIII	Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Pelayanan 61
Tabel IX	Uji F 62
Tabel X	Uji T 63
Tabel XI	Koefisien Determinasi 65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A STRUKTUR ORGANISASI	72
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN	73
LAMPIRAN C TABULASI DATA.....	76