

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Kebonjati di Bandung. pengambilan sampel konsumen menggunakan metode *snowball sampling*. Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* di Rumah Sakit Kebonjati Bandung sudah baik. Terbukti dari hasil uji signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel TQM dengan kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Kebonjati di Bandung. Berdasarkan hasil uji besar pengaruh dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh TQM terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,246 atau 24,6%. Hasil tersebut memberikan makna bahwa sebesar 24,6% variabel TQM terhadap Kepuasan Konsumen adalah 24,6% sedangkan sisanya $100\% - 24,6\% = 75,4\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci: kepuasan konsumen dan *total quality management*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) to customers satisfaction on the Kebonjati Hospital in Bandung. Sampling customers using snowball sampling method. Data collection tool used in this study was a questionnaire. Based on the results showed that the application of total quality management in the Kebonjati Hospital own good. Evident from the results of significance test of $0.005 < 0.05$, it can be concluded that there is influence between the variables TQM with customer satisfaction at Kebonjati Hospital in Bandung. Based on the test results it can be concluded that the influence of the influence of TQM on consumer satisfaction is equal to 0.246 or 24.6%. Those results meant that 24.6% of the variable TQM Customer Satisfaction is 24.6% while the remaining $100\% - 24.6\% = 75.4\%$ influenced by other factors.

Keywords: customers satisfaction dan total quality management



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian Total Quality Manajemen (TQM).....	8
2.1.2 Unsur-Unsur Utama TQM	9
2.1.3 Konsep TQM	11
2.1.4 Prinsip-Prinsip TQM	12
2.1.5 Hambatan Penerapan TQM.....	13
2.1.6 Metode TQM.....	14
2.1.7 Pengertian Pelanggan	16
2.1.8 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.1.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	18
2.1.10 Proses Mengetahui Harapan Pelanggan	19
2.1.11 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.1.12 Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.1.13 Konsep Rantai Pelayanan-Laba Sebagai Strategi Perusahaan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Kerangka Pemikiran	25
2.3.2 Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Metode Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Operasionalisasi Variabel	27

3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Pengolahan Data	30
3.5.1 Uji Deskriptif.....	30
3.5.2 Uji Validitas	30
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	31
3.5.4 Uji Normalitas	31
3.5.5 Uji Hipotesis.....	31
3.5.6 Uji Signifikasi	32
3.5.7 Uji Regresi	32
3.5.8 Uji Besar Pengaruh	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1.1 Sejarah Rumah Sakit Kebonjati	33
4.1.1.2 Visi dan Misi.....	34
4.1.1.3 Struktur Organisasi	34
4.1.1.4 Prosedur Pasien Rawat Jalan	35
4.2 Pembahasan.....	36
4.2.1 Uji Deskriptif	36
4.2.2 Uji Validitas	55
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	57
4.2.4 Uji Normalitas	58
4.2.5 Uji Hipotesis.....	58
4.2.6 Uji Signifikasi	59
4.2.7 Persamaan Regresi	60
4.2.8 Uji Besar Pengaruh	61
4.2.9 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen	61
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian	64
5.3 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Alur Pasien Rawat Jalan Poliklinik	35



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Deskriptif Profil Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Deskriptif Profil Usia	36
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Deskriptif Profil Pekerjaan / Profesi	37
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Deskriptif Profil Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 1	38
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 2	39
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 3	39
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 4	40
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 5	41
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 6	41
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 7	42
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 8	42
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 9	43
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 10	44
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 11	44
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Deskriptif TQM 12	45
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 1	45
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 2	46
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 3	46
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 4	47
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 5	48
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 6	48
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 7	49
Tabel 4.24	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 8	49
Tabel 4.25	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 9	50
Tabel 4.26	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 10.....	50
Tabel 4.27	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 11.....	51
Tabel 4.28	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 12.....	51
Tabel 4.29	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 13.....	52
Tabel 4.30	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 14.....	52
Tabel 4.31	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 15.....	53
Tabel 4.32	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 16.....	53
Tabel 4.33	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 17.....	54
Tabel 4.34	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 18.....	54
Tabel 4.35	Hasil Pengujian Deskriptif Kepuasan Konsumen 19.....	55
Tabel 4.36	Hasil Pengujian Validitas <i>Total Quality Management</i>	56
Tabel 4.37	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.38	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
Tabel 4.39	Hasil Pengujian Normalitas	58
Tabel 4.40	Hasil Pengujian Hipotesis Anova	59
Tabel 4.41	Hasil Pengujian Signifikan Coefficients	59
Tabel 4.42	Hasil Pengujian Persamaan Regresi Coefficients ^a	60
Tabel 4.43	Hasil Pengujian Besar Pengaruh Model Summary ^b	61

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran A	Kuesioner	68
Lampiran B	<i>Output SPSS</i>	71
Lampiran C	Struktur Organisasi Rumah Sakit Kebonjati Bandung	103

