

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TO SERVICE QUALITY AND STUDENTS SATISFACTION AT ACCOUNTING DEPARTMENT FACULTY OF ECONOMICS MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

This study aims to determine how the influence of Total Quality Management (TQM) to service quality and students 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 students 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 student satisfaction.

Keywords : Total Quality Management , Service Quality, and Students Satisfaction.

ABSTRAK

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para mahasiswa Jurusan Akuntansi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 310 mahasiswa sebagai subyek penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh *Total Quality Management* (TQM). Variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* sudah cukup baik. Uji hipotesis menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kata-Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Mahasiswa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
 BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	6
2.1 Kajian Teori	6

2.1.1 Pengertian dan Penerapan <i>Total Quality Management</i>	6
2.1.2 Elemen-Elemen Penting Dalam <i>Total Quality Management</i>	9
2.1.3 Hambatan Penerapan <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.4.1 Kualitas Kualitas Pelayanan	16
2.1.4.2 Dimensi Kualitas	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen	20
2.1.6 Harapan Konsumen	22
2.1.7 Komponen Kepuasan Konsumen	23
2.1.8 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran	24
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	24
 BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Subyek Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	28
3.5 Teknik Pengumpulan data	29
3.5.1 Kuesioner/angket.....	30
3.5.2 Dokumentasi.....	30
3.6 Alat Analisis	31

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.6.1.1 Uji Validitas.....	31
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.6.2 Uji Normalitas	33
3.6.3 Model Analisis.....	33
3.6.3.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.6.3.2 Analisis Kuantitatif.....	34
3.6.3.3 Uji T.....	35
3.6.3.4 Koefisien Determinasi (KD).....	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Universitas Kristen Maranatha	37
4.1.2 Gambaran Umum Fakultas Ekonomi	39
4.1.3 Gambaran Umum Jurusan Akuntansi.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.....	44
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	45
4.2.1.1 Uji Validitas.....	45
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden	48
4.2.2.1 Jenis Kelamin	49
4.2.2.2 Usia.....	50

4.2.2.3 Angkatan.....	51
4.2.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian	52
4.2.3.1 <i>Total Quality Management</i> (X)	53
4.2.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y_1).....	56
4.2.3.3 Kepuasan Mahasiswa (Y_2)	59
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.2.4.1 Uji Normalitas Data.....	61
4.2.5 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y_1).....	63
4.2.5.1 Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson Product</i> Moment	63
4.2.5.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	63
4.2.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	65
4.2.5.4 Pengujian Hipotesis (Uji-t)	66
4.2.6 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_1).....	67
4.2.6.1 Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson Product</i> Moment	67
4.2.6.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	68
4.2.6.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	69
4.2.6.4 Pengujian Hipotesis (Uji-t).....	70
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 73
5.1 Simpulan.....	73

5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	81
<i>CURRICULUM VITAE</i>	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Manfaat TQM 9
Gambar 2	Kerangka Pemikiran..... 24
Gambar 3	Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi 44
Gambar 4	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 50
Gambar 5	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia 51
Gambar 6	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Angkatan 52
Gambar 7	Kurva Uji-t Dua Pihak..... 67
Gambar 8	Kurva Uji-t Dua Pihak 71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Operasionalisasi Variabel 26
Tabel II	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Total Quality Management (X)</i> 45
Tabel III	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y_1) .. 46
Tabel IV	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y_2) 47
Tabel V	Hasil uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian 48
Tabel VI	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel VII	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia..... 50
Tabel VIII	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Angkatan..... 51
Tabel IX	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel <i>Total Quality Management (X)</i> 53
Tabel X	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel <i>Total Quality Management (X)</i> 55
Tabel XI	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y_1) 56
Tabel XII	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y_1) 58
Tabel XIII	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y_2) 60

Tabel XIV	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y_2)	61
Tabel XV	Uji Normalitas <i>Total Quality Management</i> (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y_1)	62
Tabel XVI	Uji Normalitas <i>Total Quality Management</i> (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_2)	62
Tabel XVII	Uji Korelasi	63
Tabel XVIII	Uji Regresi Linier Sederhana	64
Tabel XIX	Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel XX	Uji-t	66
Tabel XXI	Uji Korelasi	68
Tabel XXII	Uji Regresi Linier Sederhana	68
Tabel XXIII	Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel XXIV	Uji-t	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Kristen Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2013/2014.....	81
Lampiran B Kuesioner.....	82
Lampiran C Lampiran Hasil Ouput SPSS... ..	86