

**ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN TOTAL
QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN
KEPUASAN NASABAH PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO TBK)**

(Studi Kasus di PT. BANK TABUNGAN NEGARA Persero Tbk
Kantor Cabang Pembantu Cilandak)

SKRIPSI

OLEH :

MADE DHARMA ARIYANINGSIH

2112700358



PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

JAKARTA

2015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DENGAN KEPUASAN NASABAH PT BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO TBK)**

**(Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara, Persero tbk Kantor Cabang
Pembantu Cilandak)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta. Sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta,

2015



Made Dharma Ariyaningsih

NPK. 2112700358

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DENGAN KEPUASAN NASABAH PT BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO TBK)**

**(Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara, Persero tbk Kantor Cabang
Pembantu Cilandak)**

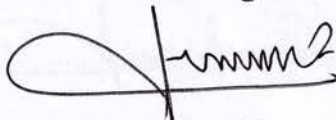
Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Sumitro, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta,

2015

Menyetujui

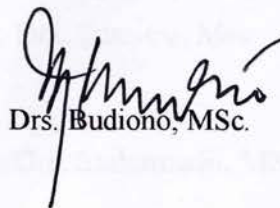
Pembimbing



Drs. Sumitro, MSc.

Mengetahui

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Budiono, MSc.

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

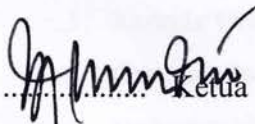
Skripsi dengan judul :


ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN KEPUASAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO TBK)

**(Studi Kasus pada PT Bank Tabungan Negara, Persero tbk Kantor Cabang
Pembantu Cilandak)**

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program
S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Pada hari
Rabu, 26 Agustus 2015, dengan nilai (A).

Panitia Ujian Skripsi

1.  Ketua (Ka. Prodi S-1 Manajemen : Drs. Budiono, MSc)

2.  Sekretaris (Sekretaris S-1 Manajemen : Drs. Sumitro, MSc)

3.  Pembimbing : Drs. Sumitro, Msc

4.  Anggota Penguji : Drs. Sudarmadji, MSc

5.  Anggota Penguji : Drs. Iskandar Z. Alwi, MM

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia Beliau selama ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi S-1 Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Penyusunan skripsi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan, motivasi, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesabaran untuk memberikan arahan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Bapak Drs. Budiono, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen atas ilmu dan didikan yang baik selama saya belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Kepada Orang Tua saya tercinta yang selalu memberikan saya semangat, doa yang tulus serta bantuan moril maupun materil sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan saya hingga sarjana.
6. Kepada Guru Komang dan Tante Sari yang selalu sabar menemani dan memberikan perlindungan selama saya di Jakarta, sehingga sayapun dapat menuntaskan pendidikan saya di bangku kuliah.
7. Kepada Gede Arthabagia Masna yang selalu memberi semangat dan menghibur disela-sela kesuntukan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada bapak Budi dan rekan-rekan BTN KCP Cilandak (Mba Echa, Riska, Mas Handriyas, mas Irwan, mas Tomi, Pak Asrof, mas Rizal dan

Pak Leo) serta seluruh responden yang telah membantu dalam memberikan data yang peneliti butuhkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Kakak dan adik-adikku tercinta (Mbok Gek Anisa, Dik Omang, Dik Tut, Dik Deva, Dik Widhi, Mochi dan Kadek Januartha) atas perhatian dan doa yang tulus kepada saudaramu ini dalam menyelesaikan pendidikannya di bangku kuliah.
10. Sahabat terbaikku Maria Alfina Yosefin yang selalu ada untuk memberi saran yang bijak dan menemani dalam susah maupun senang.
11. Sahabat dan teman pada Program Studi S-1 Manajemen khususnya Lany, Tuti, Fijri, Uda Tomi, Beben, Andi, Welli dan seluruh teman-teman lainnya yang selalu ada dalam suka maupun duka dan berjuang bersama dalam menempuh pendidikan di STEI.
12. M. Vidi F., mba Tutik M dan mas Adek R. yang telah dengan baik hati menceritakan pengalaman dalam menyelesaikan karya ilmiahnya, sehingga peneliti mampu meminimalkan kesalahan dalam penulisan skripsi ini.
13. Rekan-rekan di UKM Seni Budaya.
14. Seluruh pihak yang secara sengaja maupun tidak sengaja dalam membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata peneliti berharap bantuan yang diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Ida Sang Hyang Widhi Wasa. Dan peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membaca.

Jakarta,

2015

Made Dharma Ariyaningsih

NPK. 2112700358

<p>Made Dharma Ariyaningsih NPK 2112700358 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing Drs. Sumitro, MSc</p>
<p>ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN KEPUASAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO TBK) (Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara, Persero tbk Kantor Cabang Pembantu Cilandak)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu dan perbaikan mutu memiliki dengan kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Cilandak.</p> <p>Penelitian ini dilakukan di BTN KCP Cilandak yang berlokasi di jalan raya Cilandak KKO No 12, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Sampel penelitian ini sebanyak 99 orang nasabah, dengan teknik pengambilan data purposive sampling. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan strategi asosiatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis koefisien korelasi parsial dan berganda, serta pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan.</p> <p>Nilai koefisien korelasi parsial antara perencanaan mutu dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,489 berarti hubungan perencanaan mutu dengan kepuasan nasabah adalah sedang dan positif (searah). Nilai koefisien korelasi parsial antara pengendalian mutu dengan kepuasan nasabah sebesar 0,376 berarti hubungan antara pengendalian mutu dengan kepuasan nasabah adalah lemah dan positif (searah). Nilai koefisien korelasi parsial antara jaminan mutu dengan kepuasan nasabah sebesar 0,419 berarti hubungan antara jaminan mutu dengan kepuasan nasabah adalah sedang dan positif (searah). Nilai koefisien korelasi parsial antara perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah sebesar 0,510 berarti hubungan antara perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah adalah sedang dan positif (searah). Adapun nilai koefisien korelasi berganda antara perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu dan perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah sebesar 0,609 yang artinya hubungan antara perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu dan perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah adalah kuat dan positif (searah). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan α sebesar 5% terbukti bahwa antara perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu dan perbaikan mutu terdapat hubungan yang significance dengan kepuasan nasabah bank BTN KCP Cilandak yang diuji secara simultan.</p>	
<p><i>Kata kunci : Total Quality Management (TQM), Perencanaan Mutu, Pengendalian Mutu, Jaminan Mutu, Perbaikan Mutu, Kepuasan Nasabah</i></p>	

<p>Made Dharma Ariyaningsih NPK 2112700358 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing Drs. Sumitro, MSc</p>
<p>ANALYSIS RELATED APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) WITH CUSTOMER SATISFACTION PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO TBK) (Case Studies in PT. Bank Tabungan Negara, Persero tbk Sub Branch Office Cilandak)</p>	
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of this study was to determine whether the quality planning, quality control, quality assurance and quality improvement have a positive relationship with customer satisfaction at Bank Tabungan Negara Sub Branch Office Cilandak.</p> <p>This research was conducted in BTN Sub Branch Office located in Cilandak, jalan raya Cilandak KKO No.12, Pasar Minggu, South Jakarta. The study sample as many as 99 customers, with purposive sampling technique of sampling. The method used is survey method with associative strategy. This study uses the method of analysis of partial and multiple correlation coefficients, and hypothesis testing partially and simultaneously.</p> <p>Value partial correlation coefficient between quality planning and customer satisfaction is of 0.489 means quality planning relationships and customer satisfaction is moderate and positive (one way). Partial correlation coefficient between the value of quality control and customer satisfaction of 0.376 means that the relationship between quality control and customer satisfaction is weak and positive (one way). Value partial correlation coefficient between quality assurance and customer satisfaction of 0.419 means the relationship between quality assurance and customer satisfaction is moderate and positive (one way). Value partial correlation coefficient between quality improvement and customer satisfaction of 0.510 means the relationship between quality improvement and customer satisfaction is moderate and positive (one way). The multiple correlation coefficient between quality planning, quality control, quality assurance and quality improvement and customer satisfaction at 0.609, which means the relationship between quality planning, quality control, quality assurance and quality improvement and customer satisfaction is a strong and positive (one way). Based on the results of testing the hypothesis with α of 5% proven that between quality planning, quality control, quality assurance and quality improvement significance correlation with customer satisfaction BTN Sub Branch Office Cilandak tested simultaneously.</p>	
<p><i>Keywords : Total Quality Management (TQM), Quality Planning, Quality Control, Quality Assurance, Quality Improvement, Customer Satisfaction</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Masalah Penelitian.....	1
1.1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.1.2 Perumusan masalah pokok.....	3
1.1.3 Spesifikasi masalah pokok.....	3
1.2 Kerangka Teori.....	3
1.2.1 Identifikasi variabel-variabel penelitian.....	3
1.2.2 Uraian konseptual tentang variabel.....	5
1.2.3 Hipotesis penelitian.....	7

1.3	Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1	Tujuan penelitian.....	7
1.3.2	Kegunaan penelitian.....	7
BAB II	KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	9
2.2	Landasan Teori.....	14
2.2.1	Pemasaran (Marketing).....	14
2.2.2	Wawasan perusahaan terhadap pasar.....	15
2.2.2.1	Konsep berwawasan pemasaran.....	15
2.2.3	Mutu/ kualitas (Quality).....	17
2.2.4	Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu).....	18
2.2.5	Manfaat quality management.....	21
2.2.6	Faktor-faktor penyebab kegagalan TQM.....	23
2.2.7	Kepuasan nasabah.....	25
2.3	Perkembangan TQM di negara maju.....	30
BAB III	PROSEDUR PENELITIAN.....	32
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2	Strategi dan Metode Penelitian.....	32
3.2.1	Strategi penelitian.....	32
3.2.2	Metode penelitian.....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Sumber Data Dalam Penelitian.....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6	Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.7	Pengujian Instrumen Penelitian.....	40

3.8	Metode Analisis Data.....	41
3.8.1	Pengolahan data.....	41
3.8.2	Analisis koefisien korelasi.....	42
3.8.3	Pengujian hipotesis.....	45
BAB IV	HASIL-HASIL PENELITIAN.....	48
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.2	Deskripsi Responden.....	50
4.3	Deskripsi Data.....	51
4.4	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
4.4.1	Uji validitas.....	54
4.4.2	Uji reliabilitas.....	60
4.5	Analisis Statistik Data.....	61
4.5.1	Analisis koefisien korelasi parsial.....	61
4.5.2	Analisis koefisien korelasi berganda.....	62
4.6	Uji Hipotesis.....	62
BAB V	PENUTUP.....	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	68
	DAFTAR KUTIPAN.....	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	72
	LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Skor Dalam Skala Likert.....	36
Tabel 3.2	Indikator Perencanaan Mutu, Pengendalian Mutu, Jaminan Mutu, Perbaikan Mutu dan Kepuasan Nasabah..	37
Tabel 3.3	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.5	Validitas instrumen perbutir untuk indikator perencanaan mutu (X_1).....	54
Tabel 4.6	Validitas instrumen perbutir untuk indikator pengendalian mutu (X_2).....	56
Tabel 4.7	Validitas instrumen perbutir untuk indikator jaminan mutu (X_3).....	57
Tabel 4.8	Validitas instrumen perbutir untuk indikator perbaikan mutu (X_4).....	58
Tabel 4.9	Validitas instrumen perbutir untuk indikator kepuasan nasabah (Y).....	59
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel Perencanaan Mutu (X_1), Pengendalian Mutu (X_2), Jaminan Mutu (X_3), Perbaikan Mutu (X_4) dan Kepuasan Nasabah (Y).....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Alur Konsep Berwawasan Pemasaran.....	16
Gambar 2.2 Perbaikan Mutu.....	22
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Perencanaan Mutu.....	52
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Pengendalian Mutu....	52
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Jaminan Mutu.....	53
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Perbaikan Mutu.....	53
Gambar 4.5 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Nasabah.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Skor Untuk Variabel Perencanaan Mutu (X_1).....	79
Lampiran 3. Skor Untuk Variabel Pengendalian Mutu (X_2).....	82
Lampiran 4. Skor Untuk Variabel Jaminan Mutu (X_3).....	85
Lampiran 5. Skor Untuk Variabel Perbaikan Mutu (X_4).....	88
Lampiran 6. Skor Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	91
Lampiran 7. Data Responden Diolah SPSS Versi 16.0.....	94
Lampiran 8. Uji Validitas Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0.....	95
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Dengan Teknik Alpha Cronbach.....	97
Lampiran 10. Analisis Koefisien Korelasi Parsial, Data Diolah SPSS Versi 16.0.....	98
Lampiran 11. Hasil Olah Data SPSS Versi 16.0.....	100
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup.....	101