

**ANALISIS EFektivitas TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA**

TESIS

**CHRISTAL VALENTINO
13180013**



**TESIS INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 2 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul:

ANALISIS EFEKTIVITAS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari Tesis yang sudah dipublikasikan dana tau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Februari 2021



Christal Valentino
NPK 13180013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan Judul

ANALISIS EFEKTIVITAS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Tesis ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Iman S. Suriawinata, SE., MBA dan Dr. Diah Pranitasari, SP.,MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Magister Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 Februari 2021

Pembimbing I



Dr. Iman S. Suriawinata, SE., MBA

Pembimbing II



Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

Mengetahui
Kepala Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Supriyatn, SY. MM

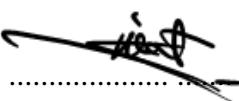
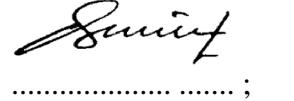
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan Judul

ANALISIS EFEKTIVITAS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA

Telah diuji dalam suatu sidang Tesis yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 22 Februari 2021 dengan nilai .

Panitia Ujian Tesis

1. ; 
Dr. H. Supriyatn, SY. MM
(Kepala Program Studi Magister Manajemen)
2. ; 
Dr. Iman S. Suriawinata, SE., MBA
(Pembimbing)
3. ; 
Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Pembimbing)
4. ; 
Dr. Muhammad Anhar, M.Sc
(Anggota Pengujii)
5. ; 
Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
(Anggota Pengujii)

KATA PENGANTAR

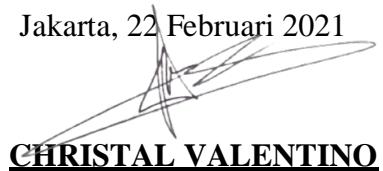
Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik, Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Iman S. Suriawinata, SE., MBA dan Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Muhammad Anhar, M.Sc dan Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM selaku dosen pengaji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Dr. H. Supriyatno, SY. MM selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen.
5. Pihak PT Bank Centra Asia KCU Gunsa 45 yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Para Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik dan mecurahkan ilmunya kepada peneliti.
7. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, dan
8. Sahabat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Sdri Erin San Putri yang telah memberikan dukungan moral dan membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam Tesis ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan Tesis ini.

Jakarta, 22 Februari 2021



CHRISTAL VALENTINO

13180013

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christal Valentino
NPM 13180013
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas Tesis saya yang berjudul:

ANALISIS EFEKTIVITAS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Februari 2021

Yang menyatakan,



Christal Valentino

Christal Valentino NPM:13180013 Program Studi:Magister Manajemen	Dosen Pembimbing: Dr. Iman S.Suriawinata,SE.MBA Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
--	---

**ANALISIS EFEKTIVITAS TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Gunsa 45.

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 159 orang nasabah. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis SmartPLS, dan dianalisis menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis outer model, koefisien determinasi, uji f *square* dan analisis inner model

Hasil dari penelitian ini, diketahui bahwa (1) fokus pada pelanggan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) Obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (4) pendekatan ilmiah berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (5) perbaikan secara berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Obsesi Terhadap Kualitas, Pendekatan Ilmiah, Perbaikan Secara Berkesinambungan dan Kepuasan Pelanggan

Christal Valentino NPM:13180013 Study Program:Magister Manajemen	Supervisor : Dr. Iman S.Suriawinata,SE.MBA Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
--	--

**ANALYSIS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
EFFECTIVENESS ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT
BANK CENTRAL ASIA**

ABSTRAK

This study aims to determine how much influence the influence of Total Quality Management on customer satisfaction at PT. Bank Central Asia Gunsa Main Branch Office 45.

This research method is a quantitative method using primary data. The number of samples in this study were 159 customers. Data processing in this study used the SmartPLS analysis tool, and analyzed using Partial Least Square (PLS) analysis. The analysis used in this study includes the outer model analysis, the coefficient of determination, the f square test and the inner model analysis

The results of this study show that (1) customer focus has a positive but insignificant effect on customer satisfaction, (2) teamwork has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) Obsession with quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (4) the scientific approach has a negative and insignificant effect on customer satisfaction, (5) continuous improvement has a positive and significant effect on customer satisfaction

Keywords: Focus on Customers, Teamwork, Obsession with Quality, Scientific Approach, Continuous Improvement and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 8
21 Review Hasil –hasil Penelitian Terdahulu.....	8
22 Landasan Teori	11
2.2.1 Manajemen Mutu dan Perkembangannya.....	11
2.2.2 Pengertian Umum <i>Total Quality Management</i>	12
2.2.3 Elemen Elemen Penting dalam TQM	16
2.2.4 Hambatan Dalam Penerapan TQM	18
2.2.5 TQM Pada Bank Central Asia	19
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	24

2.2.7	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.8	Memperbaiki Kualitas Melalui TQM	27
2.2.9	Hubungan Antar Variabel	29
2.2.10	Kerangka Pemikiran.....	34
	BAB III METODA PENELITIAN	36
3.1	Strategi Penelitian.....	36
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi Penelitian.....	36
3.2.2	Sample Penelitian.....	37
3.3	Data dan Pengumpulan Data	38
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
3.5	Metoda Analisis Data	42
3.5.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	42
3.5.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
3.5.3	Pengujian Hipotesis.....	43
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2	Deskriptif Data	46
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	46
4.4	Analisis Model <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	53
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	53
4.4.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	58
4.4.3	Pengujian Hipotesis.....	60
4.5	Pembahasan	62
4.5.1	Pengaruh Fokus terhadap Kepuasan pelanggan.....	62
4.5.2	Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan.....	63
4.5.3	Pengaruh Obsesi Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.5.4	Pengaruh Pendekatan Ilmiah Terhadap Kepuasan	64
4.5.5	Pengaruh Perbaikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64

BAB V KESIMPULAN	65
21 Simpulan.....	65
22 Saran	66
DAFTAR REFERENSI	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Kriteria Penilaian Jawaban Kuisioner	42
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.2 Tabulasi Kuisioner Fokus Pada Pelanggan.....	52
Tabel 4.3 Tabulasi Kuisioner Obsesi Terhadap Kualitas.....	53
Tabel 4.4 Tabulasi Kuisioner Pendekatan Ilmiah	54
Tabel 4.5 Tabulasi Kuisioner Kerja Sama Tim	55
Tabel 4.6 Tabulasi Kuisioner Perbaikan secara berkala	56
Tabel 4.7 Tabulasi Kuisioner Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.8 Data Loading Factor Awal.....	59
Tabel 4.10 <i>Construct Reliability dan Validity</i>	61
Tabel 4.11 Dicriminant Validity	62
Tabel 4.12 Nilai R- Square	64
Tabel 4.13 Hasil Pengolahan Boostrapping Smart PLS	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model TQM	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Model Analisis Awal SEM-PLS	59
Gambar 4.2 Model Analisis Akhir SEM-PLS	61
Gambar 4.3 Hasil Bootstrapping.....	63

