

**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS RAMAYANA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

AHMAD TAUFIQ ENDRO H.

20040410042

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI ANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

SKRIPSI
PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS RAMAYANA



Telah disetujui Dosen Pembimbing:

Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si
NIK : 143 058

Tanggal: 30 Oktober 2009

SKRIPSI
PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS RAMAYANA

Diajukan oleh

AHMAD TAUFIQ ENDRO H.
20040410042

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 November 2009
Yang terdiri dari



Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji

Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AHMAD TAUFIQ ENDRO H.

Nomor mahasiswa : 20040410042

Jurusan : Manajemen Fakultas Ekonomi UMY

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap
Kepuasan Pelanggan Bus Ramayana

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan apabila ternyata kemudian diketahui tidak benar, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Oktober 2009

AHMAD TAUFIQ ENDRO H.

MOTTO

*Biarkan hari-hari bertingkah semaunya
Buatlah diri ini rela ketika ketentuan_Nya bicara
Dan janganlah gelisah dengan kisah malam
Tidak ada kisah di dunia ini yang abadi
(Imam Syafi'i)*

*Lebih Banyak yang aku pelajari,
semakin aku sadar bahwa banyak yang aku tidak tahu
(Alberth Einstein)*

Kupersembahkan

Al Islam; Sebuah pengabdian tertinggi.

Bangsaku; Kebanggaan hidupku maju bersamamu

Almamaterku; Semoga selalu terlahir generasi unggulan.

*Ayah, ibu, kakak, adik dan keluargaku; entah dengan apa bisa
kutunjukkan cintaku.*

*Semua teman, sahabat, dan saudara-saudariku; Warna-warni hidup
kudapatkan bersama kalian, langkah tak terhenti meraih mimpi,
semoga persaudaraan kita abadi.*

*Terkasih; jangan pernah lelah menjadi bagian terindah dalam
hidupku.*

*Semua Guru dan Dosen; terima kasih tak terhingga untuk semua
pengalaman yang kudapatkan.*

INTISARI

Total Service Quality Management (TSQM) bisa dikatakan sebagai perwujudan dari *Total Quality Management* (TQM) dalam sektor jasa. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh TSQM terhadap kepuasan pelanggan Bus Ramayana. Adapun dimensi yang digunakan sebagai pengukur kepuasan adalah 5 dimensi TSQM (Said Djameludin, 2004), yaitu: dimensi mutu fisik, mutu pendukung fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode survei dengan menyebar kuisioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, *F Test*, dan *T Test*. Dalam Penelitian ini akan dibahas tentang pengaruh 5 dimensi TSQM terhadap kepuasan pelanggan Bus Ramayana baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini juga menganalisis dimensi apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh TSQM terhadap kepuasan pelanggan bus Ramayana pada dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif baik secara parsial ataupun simultan. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Ramayana yaitu dimensi mutu interaktif.

Kata kunci: *Total Service Quality Management*, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Total Service Quality Management (TSQM) can be said as an implementation from Total Quality Management (TQM) in the servicing sector. This research was conducted to analyse the influence of TSQM to the customer satisfaction of Ramayana's Bus by using 5 dimensions of TSQM (Said Djameludin, 2004) i.e: physical quality dimension, supporting physical quality, company/ institution quality, technical quality dimensions, and interactive quality dimensions. The Method used for data collecting was survey method by giving questionnaire. The technique used to take a sample in this research was purposive sampling. The analyzing tool used were multiple linear regression, F Test, and T Test. This research will discuss the influence of 5 TSQM dimension on the satisfaction of Ramayana's Bus customer both partially and simultaneously. This research is also analyze what is the most influential dimension on the customer satisfaction.

The result of the research shows that there is an influence of Total Service Quality Management to the customer satisfaction of Ramayana's Bus on the dimensions of physical quality, supporting physical quality, company/ institution quality, technical quality, and interactive quality dimension, both partially and simultaneously. The most influential dimensions to the customer satisfaction of Ramayana's Bus is the interactive quality dimension.

Keyword : Total Service Quality Management, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat an Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Ramayana”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh derajat kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sepenuhnya menyadari tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, segenap ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, semangat, saran, nasehat, serta meluangkan waktunya dalam penulisan Skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen, segenap staf dan *civitas academica* Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Pimpinan dan segenap staf Bus Ramayana, yang telah memberikan ijin penelitian.
5. Ayah, Ibu, dan keluarga tercinta, yang selalu mendoakan dan mendukung Penulis dalam setiap detiknya, kasih sayang, pengertian dan perhatian yang tiada berakhirserta pengorbanan waktu, tenaga, dan materi yang takkan terbayar sampai kapanpun.

6. Teman-teman serta semua pihak yang telah membantu kelancaran dan kesuksesan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan menjadi masukan yang sangat berharga.

Yogyakarta, Oktober 2009

Penulis

Ahamad Taufiq Endro H.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	10
	A. Pengertian Kualitas	10
	B. Pengertian Kualitas Jasa	13
	C. Karakteristik Jasa	15
	D. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	17
	E. Arti Penting, Prinsip Penerapan dan Manfaat TQM.....	19
	F. <i>Total Service Quality Management</i> (TSQM)	23
	a. Definisi TSQM	23
	b. Dimensi TSQM	25
	c. Penerapan TSQM	27
	d. Manfaat TSQM	29
	G. Pengukuran Kualitas	30
	H. Kepuasan Pelanggan	30
	I. Hasil Penelitian Terdahulu	32
	J. Hipotesis	32
	K. Model Penelitian	34
BAB III	Metode Penelitian	36
	A. Obyek dan Subyek Penelitian	36
	B. Data Penelitian	36
	C. Metode Pengambilan Sampel.....	36
	D. Metode Pengumpulan Data.....	37
	E. Variabel Penelitian dan Pengenalan Dimensi TSQM ..	38

	F. Metode Pengolahan Data.....	39
	G. Uji Validitas dan Raliabilitas	40
	H. Metode Analisis Data.....	41
BAB IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
	A. Hasil Pengumpulan Data	44
	B. Profil Responden	44
	C. Uji Kevalidan Data	45
	1. Uji Validitas	45
	2. Uji Reliabilitas	47
	D. Uji Hipotesis dan Analisis Data	48
	1. Analisis Regresi Linear Berganda	48
	2. Uji F	50
	3. Uji T	50
	4. Analisis Koefisien Determinasi	52
	E. Pembahasan	53
BAB V	Simpulan, Keterbatasan, dan Saran	56
	A. Simpulan	56
	B. Keterbatasan Penelitian	57
	C. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengelompokan Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan.	40
Tabel 4.1 Rincian Kuesioner.....	44
Tabel 4.2 Profil Responden.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi-dimensi TSQM.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi	48
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji T	51
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Program TQM	23
Gambar 2.2 Sistem Program TQS	24
Gambar 2.3 Siklus Pengukuran dalam Jasa Berkualitas	28
Gambar 2.4 Model Penelitian	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Profil Responden

Lampiran 3. Tabulasi Skor Hasil Penyebaran Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Regresi, Uji T, dan Uji F