

Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi TQM dalam Kualitas Pelayanan dan Dampaknya pada Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh :

Nama : Firdaus Maliki

Nomor Mahasiswa : 11311592

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2015

Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi TQM dalam Kualitas Pelayanan dan Dampaknya pada Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh :

Nama : Firdaus Maliki

Nomor Mahasiswa : 11311592

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2015



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 883087 - 885376 Fax. : 882589

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Pada Semester Ganjil 2015/2016, hari Selasa, tanggal 16 Februari 2016 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama FIRDAUS MALIKI
No. Mahasiswa 11311592
Judul Tugas Akhir ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI TQM DAN ISO 9001 DALAM KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN MAHASISWA FE-UII
Pembimbing Siti Nur Syamsiah, Ora., MM.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Oosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir/Skripsi tersebut dinyatakan:

1. Lulus Ujian Tugas Akhir *)
 - a..... Tugas Akhi1 tidak ditevisi
 - b. Tugas Akhir perlu direvisi
2. ~~Tidak Lulus Ujian Tugas Akhir~~

Nilai ...'1\3.....

Referensi Layak/Tidak Layak *) ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji

Ketua Tim

Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Anggota Tim

Siti Nurul Ngaini, Ora., MM



Yogyakarta, 16 Februari 2016
Ketua Program Studi Manajemen

Sutrisno, Dr., Drs., MM.

Keterangan:

*) Caret yang tidak perlu

- Bagi yang lulus Ujian Tugas Akhir dan Komprehensi f. segera konOrmasi ke Divisi Akademik

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI TQM DAN ISO 9001
DALAM KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN MAHASISWA
FE-UII

Disusun Oleh **FIRDAUS MALIKI**

Nomor Mahasiswa **11311592**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 16 Februari 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi **Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.**

Penguji **Siti Nurul Ngaini, Dra., MM**

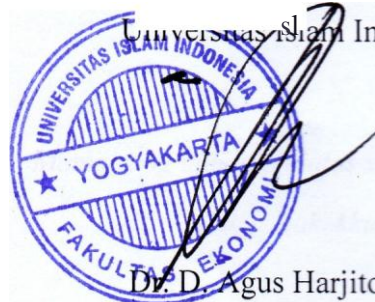
t?!

..

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

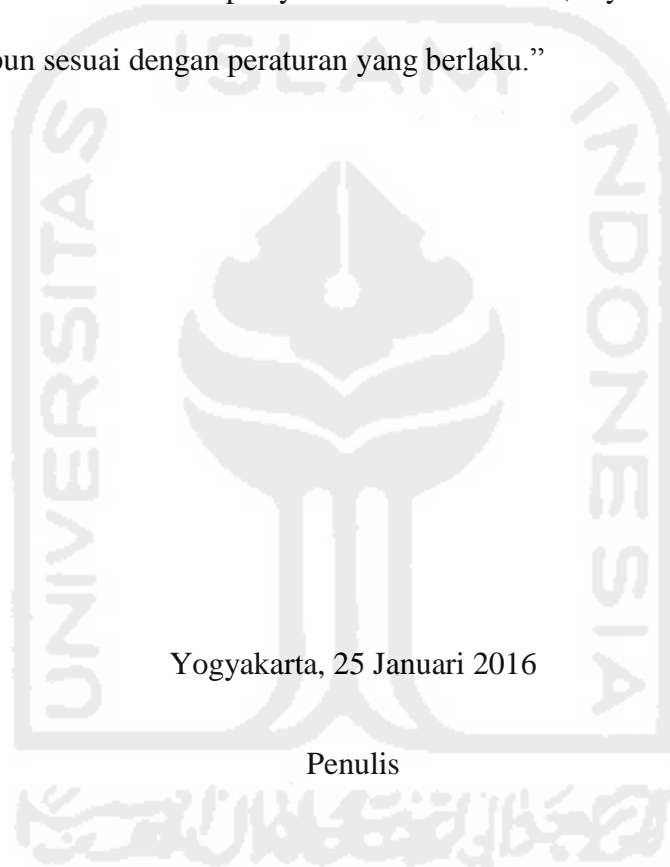
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito M.Si.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 25 Januari 2016

Penulis

Firdaus Maliki

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi TQM dalam Kualitas Pelayanan dan Dampaknya pada Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia



Nama : Firdaus Maliki

Nomor Mahasiswa : 11311592

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

Dra Siti Nursyamsiah M.M.

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

-QS. Al-Insyiroh:5-6

Man Jadda Wajada (barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka akan berhasil).

-Al-mahfudzot

Hargailah dirimu terlebih dahulu apabila kamu mengharpkan orang lain untuk menghargai dirimu

-Firdaus Maliki



HALAMAN PERSEMBAHAN



Ku persembahkan karya kecilku ini teruntuk

Allah SWT

Almamaterku, FE UII

Mama yang bahagia diatas sana dan Papa yang selalu menjadi yang terbaik

Abang, Kakakku, Calon Ibunya Anak-anakku dan Sahabatku yang

selalu memberikan energi positifnya untukku

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobil'alamin, puja-puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan dengan baik tugas akhir (skripsi) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Promotor JAVA Musikindo Terhadap Kepuasan Konsumen" sebagai salah satu syarat kelulusan S1 di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Tidak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang dengan segala keistimewaannya menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia di muka bumi ini dalam berperilaku, menjadi insan yang bermanfaat bagi orang lain dan sekitarnya.

Adapun yang menjadi tujuan umum penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh segmentasi pasar arena olahraga telaga futsal terhadap kepuasan konsumendengan melibatkan responden sebanyak 96 responden, dalam penelitian ini promotor Java Musikindo menjadi objeknya. Berdasarkan penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasankonsumendi Java Musikindo..

Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terimakasih yang tak terbendung dari hati serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Pak Dahrun pulungan dan Ibu Yusna Dewata serta Abangku Riki Saputra dan Kakakku Darmita Yanti tersayang yang selalu menghadirkan kasih sayang, semangat serta doa-doa terindahny.

2. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Drs. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dra. Siti Nursyamsiah M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia memberi arahan, ilmu dan pengetahuan, serta perhatian dan kepeduliannya menyemangati saya dalam tiap proses penyelesaian skripsi sampaiakhir.
6. Ibu Dra Siti Nurul Ngaini yang sudah mau memberikan ilmu dan saran nya hingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Desi Afriani yang menemani saya mengerjakan skripsi ini dan hidup saya selama 1 tahun dan menjadi motivasi saya walaupun tidak bisa menemani saya sampai akhir,terimakasih untuk hari hari indah nya.
8. Keluarga Pak Edi Syahputra dan Ibu Nursyiah beserta anak anaknya Suci Ramayani dan Tri Handayani yang sudah saya anggap seperti keluarga kedua saya.Terimakasih sudah hadir di hidup saya,saya sayang kalian semua.
9. SahabatterdekatsayaNugie,RizkyRamadhan,Gondho,fafa,fabien,Abi,Faisal,Sutri,Arbiyan,Ucup,Kevin,Kukuh,Izzan,Pak Yogi,Eko,Taufan,Azar,Gentong dan semua nya yang maaf saya lupa membuatnya tapi,ada di hati saya.Terimakasih atas tawa,dukungan dan semangatnya,kalian akan saya ingat dan semoga kita berteman sampai kita gak bisa bernafas lagi.Amin.
10. .Teman-teman MANIFESTYang selama tiga tahun berturut-turut mengajarkan saya tentang banyak hal.

11. Teman-teman makrab MAGNIFICA yang gak tau deh kudu ngomong apa. Tiga bulan untuk sekumpulan amatir bikin acara itu gak mudah. Tapi dari sini, kita jadi bisa ngurusin acara yang lebih gede.

12. Bapak Dukuh Klumprit 2 dan Teman-teman KKN Unit 25

Klumprit 2 Maria, Fikri, Fauzan, Doni, Kunto, Fery dan mbak Nely terimakasih dan kita berhasil sabar menghadapi setan haha

13. Teman-teman futsal Halal FC Fabin, Faisal, Kukuh nugie, Kiki, Dicky, Irwan, Ijan, Fafa, Pak Yogik dan Kevin terimakasih telah mengajak saya berolahraga.

14. Mantan Calon ibunya anak-anak saya nanti. Tenang ya disana, ini lagi berusaha biar kita bisa hidup enak dan bahagia nantinya.

15. Teman-teman jurusan manajemen, terima kasih untuk kebersamaan selama hampir 4 tahun ini. Perjuangan kita bersama, semoga kesuksesan juga kita alami bersama. Amin.

Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doanya yang terlalu banyak sehingga tak bisa disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa berdoa semoga semua kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Amin

Akhirnya, saya berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak fakultas pada khususnya serta pihak lain yang berkepentingan pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Penulis

Firdaus Maliki