

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP
PRAKTEK INOVASI PELAYANAN dan KUALITAS PELAYANAN di
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 : Riska Utami Ummayah
Nomor Mahasiswa : 10311584
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah 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 referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 17 Maret 2017

Penulis



Riska Utami Ummayah

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP
PRAKTEK INOVASI PELAYANAN dan KUALITAS PELAYANAN di
INDONESIA**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal, 17 Maret 2017

(Dra, Siti Nursyamsiah. M.M.)

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Nama : Riska Utami Ummayah
Nomor Mahasiswa : 10311584
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta,²⁹⁻⁵⁻²⁰¹⁷

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.

Penguji 1

Siti Nurul Ngaini, Dra., MM.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



(Dr. Drs. D. Agus Harjito, M.Si.)

Persembahan

*Tugas akhir ini saya persembahkan untuk keluargaku tercinta:
Bapak Agung Riyadi, Ibu Evi Aryanti, Nyonya Sri Kuati dan adik adik tersayang
Yusuf dan Lili, tanpa mereka saya bukanlah siapa siapa.*

Terimakasih Kepada :

*Taufik Syuhda Dirgantara, teman dekat saya yang sudah mendukung saya.
Geng Pelem Kecut, Lolita Diar Kumala yang menjabat sebagai ketua umum selain
menjadi saudara terbaik di Jogja, Nadia RHP, Nadya Luqya, Retno Indriani, Tateki
Mastya, Wenty Nofi Fusanti yang selalu memberikan kegembiraan dan keceriaan selalu
setiap hari.*

Serta untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

*Terimakasih untuk waktu, do'a, dan dukungan dari berbagai macam cara yang tak
tergantikan oleh apapun yang telah kalian semua beri. Sungguh bersyukur saya bersama
orang orang tersayang.*

I love you all.

MOTTO

However difficult life may seem, there is always something you can do and succeed at – Stephen Hawking

Apabila ada orang lain berkata bahwa musuh terbesar mu adalah diri mu sendiri, percayalah itu benar – Anonymous



ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (dukungan dari sistem manajemen, fokus pada pelanggan, perbaikan secara terus menerus, kualitas sistem informasi, penggunaan teknologi dan komunikasi, berbagi pengetahuan, dan budaya pelayanan) terhadap inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan Jasa di Indonesia. Sampel penelitian ini adalah perusahaan jasa di Indonesia dengan jumlah sampel 200 responden dari berbagai perusahaan jasa. Variabel dari penelitian ini adalah variabel independen adalah *Total Quality Management* (TQM) (X), variabel intervening adalah Kualitas Pelayanan (Z) dan variabel dependen adalah Inovasi Pelayanan (Y). Analisis data yang digunakan adalah analisis SEM. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dukungan dari manajemen terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap proses inovasi pelayanan, namun tidak berpengaruh signifikan dan positif pada kualitas pelayanan. Sementara untuk variabel fokus pada pelanggan terhadap kualitas pelayanan terbukti tidak berpengaruh signifikan dan positif. Perbaikan secara terus menerus tidak terbukti signifikan dan positif terhadap proses inovasi pelayanan namun terbukti signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan dan terhadap produk inovasi. Untuk variabel kualitas sistem informasi terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap proses inovasi pelayanan dan terhadap kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi terbukti signifikan dan positif terhadap proses inovasi pelayanan, terhadap kualitas pelayanan, dan terhadap produk inovasi pelayanan. Untuk variabel berbagi pengetahuan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap proses inovasi pelayanan. Variabel budaya pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: TQM, Inovasi pelayanan, Kualitas pelayanan

ABSTRACT

This empirical study examines the relationship between total quality management (TQM) (top management support, customer focus, continuous improvement, information system's quality, information and communication technology adoption, knowledge sharing, and service culture) to service innovation and service quality. There was 200 respondents from 47 services companies in Indonesia. SEM analysis was used to observe the connection between TQM, service innovation and service quality. Variable of this study is Total Quality Management (TQM) as independent variable (X), an service quality as intervening variable (Z) and service innovation as dependent variable (Y). Data analysis shows that top management support has significant and positive impact on service process innovation, but not significant and not really has any impact on service quality. As for customer focus to service quality proved that has significant and positive impact. Continuous improvement is proved not significant and not really has any impact on service process innovation but proved has significant and positive impact on service quality and service product innovation. For variable information system's quality proved has significant and positive impact on the service process innovation and service quality. Information and communication technology adoption proved has significant and positive impact on service process innovation, to service quality, and service product innovation. For variable knowledge sharing proved has significant and positive impact on the service process innovation. Variable service culture proved has significant and positive impact on the service quality.

Keywords: TQM, services innovation, service quality

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada kita semua, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad Salallahu Alaihi Wassalam.

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, atas pertolongan dan karunia Allah, penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa telah banyak pihak yang memberikan bantuan berupa doa, semangat, motivasi, dan bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Dwipraptono Agus Hardjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr.Sutrisno,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Dra, Siti Nursyamsiah. M.M, yang sudah telah sabar membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik

4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah banyak membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

Semoga semua pihak yang membantu dalam penelitian ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 17 Maret 2017

Penulis

