

## 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*