

**ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DAN PENGARUHNYA PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN SERTA  
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**WIDAD FAIZAH**

**14312483**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2018**

**ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DAN PENGARUHNYA PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN SERTA  
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh :

Nama: Widad Faizah

No. Mahasiswa: 14312483

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa 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 orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 9 April 2018

Penulis



(Widad Farzah)

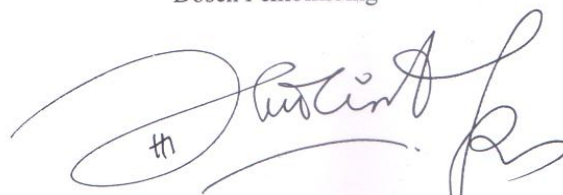
**ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DAN PENGARUHNYA PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN SERTA  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**Nama : Widad Faizah  
No. Mahasiswa: 14312483**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal...*09 April 2018*.....  
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herlina Rahmawati Dewi', with a large, stylized flourish extending to the right. The signature is written over a faint pink circular stamp.

(Herlina Rahmawati Dewi, S.E., M.Sc)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN SERTA KEPUASAN  
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN DI KOTA YOGYAKARTA)**

Disusun Oleh : **WIDAD FAIZAH**

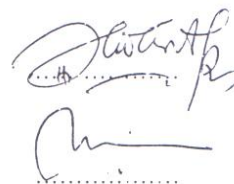
Nomor Mahasiswa : **14312483**

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

Pada hari Senin, tanggal: 21 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Herlina Rahmawati Dewi, SE.,M.Sc.

Penguji : Isti Rahayu, Dra., M.Si, Ak, Cert, SAP



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

**MOTTO**

**HasbunallaHhu Wa Ni'mal Wakiil**

## PERSEMBAHAN

*Karya ini ku persembahkan untuk kedua orangtuaku tercinta, Ibu Munajah dan Bapak Bambang Riyanto, yang telah memeberikan seluruh kasih dan sayangnya. Terima kasih atas do'a restunya. Terima kasih atas seluruh dukungannya. Terima kasih selalu mengusahakan apapun yang ku butuhkan. Terimakasih untuk semuanya.  
Terima kasih.*

### Special thanks to:

*Adekku tercinta (Sulkhian Arifin) yang selalu menjadi tempat belajar arti sabar.*

*Teman dekat terbaikku (Latif Nurrohman) terima kasih atas dukungan, do'a, dan bantuannya. Terima kasih telah menjadi pendengar setia dan dengan sabar selalu menjadi penyemangat.*

*Sahabat-sahabatku selama 10 tahun menemani (Yuni, Susi, Elma) telah menjadi pendamping disituasi apapun.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada BPJS Kesehatan Kota Yogyakarta) dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pelaksanaan penelitian dan penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Nandang Sutrisno, SH., M.Hum., LL.M., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.com., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Herlina Rahmawati Dewi, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Rifqi Muhammad, S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Kedua orang tua, Ibu Munajah dan Bapak Bambang Riyanto yang senantiasa memberikan kesabaran, perhatian, kasih sayang, doa, motivasi dan menjadi kekuatan terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Adekku tercinta, terimakasih atas segala do'a, perhatian, motivasi, dan dukungan moril maupun materiil.
8. Latif Nurrohman, seseorang yang menjadi rekan dalam bertukar pikiran serta dengan sabar selalu memberikan perhatian, pengertian, motivasi, masukan, bantuan, dan dukungan selama ini.



9. Sahabat - sahabatku ( Yuni, Susi, Elma, Beti, Diva, Guntur Bayu, Bagas, Nisa, Ridwan, Wawan, Risca, Natasya, Nita, Ujo, Rizky, Khusnun)
10. Teman-teman rantauku (Safira, Via, Wiwin, Ume, Intan, Firda, Adorta, Vina)
11. Teman-teman satu angkatan jurusan Akuntansi, terimakasih atas jalinan silaturrahminya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat menjadi referensi, khususnya bagi mahasiswa Akuntansi.

Yogyakarta, April 2018

Penulis,

(Widad Faizah)

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Berita Acara .....	iv
Halaman Motto .....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow .....	12
2.1.2. Disconfirmation Theory .....	13
2.1.3. Total Quality Management .....	14
2.1.4. Kepuasan Kerja Karyawan .....	18
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Kerangka Penelitian .....	28
2.4. Hipotesa Penelitian .....	28
2.4.1. Pengaruh TQM terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	28
2.4.2. Pengaruh TQM terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29

BAB III .....	31
3.1. Populasi dan Sampel .....	31
3.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	33
3.3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
3.3.2. Definisi Operasional .....	34
3.3.3. Pengukuran Variabel Penelitian.....	35
3.4. Hipotesis Operasional .....	36
3.5. Metode Pengujian Instrumen .....	36
3.5.1. Uji Validitas .....	36
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	36
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	37
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	37
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3. Uji Hipotesa .....	38
BAB IV .....	39
4.1. Deskripsi Penelitian.....	39
4.2. Deskripsi Responden.....	39
4.2.1. Deskripsi Responden Karyawan .....	40
4.2.2. Deskripsi Responden Pelanggan.....	43
4.3. Uji Kualitas Data .....	47
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	47
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	50
4.4. Statistik Deskriptif.....	51
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.5.1. Uji Normalitas.....	54
4.5.2. Uji Heterokedastisitas .....	55
4.6. Uji Hipotesa.....	56
4.6.1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	56
4.6.2. Uji T .....	58
4.6.3. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	58
4.7. Pembahasan .....	59

BAB V .....	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	64
5.3. Saran.....	65
5.4. Implikasi.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan .....	4
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	42
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan.....	46
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepesertaan.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner untuk Karyawan.....	48
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Kuesioner untuk Pelanggan.....	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.13. Hasil Analisis Statistika Deskriptif.....	52
Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Heterosidaksitas .....	55
Tabel 4.16. Hasil Analisa Regresi Sederhana .....	56

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner .....	71
Lampiran 2 Jawaban Responden Kuesioner .....	83
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	99
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik .....	114
Lampiran 5 Uji Statistik Deskriptif .....	117
Lampiran 6 Uji Analisis Regresi Sederhana .....	129

## ABSTRACT

*This study is conducted to determine the effect of implementation Total Quality Management (TQM) to Employee Job Satisfaction and Customer Satisfaction. This study uses a quantitative approach. Sources of data used are primary data obtained by using questionnaires given to 37 employees in BPJS Kesehatan Yogyakarta and 110 customer who are member in BPJS Kesehatan Yogyakarta. Sampling technique in this research is purposive sampling. Scale used in this research is likert scale 1-4. This research uses linear regression analysis technique. The results showed that implementation of Total Quality Management significantly affect on employee job satisfaction and customer satisfaction.*

**Keyword:** *Total Quality Management (TQM), Employee Job Satisfaction, Customer Satisfaction.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh implementasi *Total Quality Management (TQM)* terhadap kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh menggunakan kuesioner yang diberikan kepada karyawan dan pelanggan yang berada dilingkup Kantor BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu random sampling. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert 1-4. Jumlah sampel yang diambil adalah 37 untuk karyawan dan 110 untuk pelanggan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi seluruh elemen dalam organisasi dituntut untuk memperbaiki diri agar dapat bersaing dalam tingkat global. Perbaikan dalam suatu organisasi diperlukan agar organisasi tersebut dapat terus menjadi organisasi yang berkelanjutan (*going concern*). Pada setiap organisasi tentu mempunyai strategi maupun cara tersendiri dalam menghadapi hal tersebut. Salah satu strategi yang dapat diterapkan menurut Kaynak (2003) adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM didefinisikan sebagai sebuah filosofi manajemen holistik yang mengupayakan perbaikan secara terus menerus dalam semua fungsi organisasi dan dapat dicapai jika konsep kualitas total digunakan dari perolehan sumber daya ke layanan pelanggan setelah penjualan.

Larina (2015) menjelaskan bahwa TQM memungkinkan untuk memprediksi prospek dimasa depan, kemudian memecahkan masalah yang mungkin terjadi, dan menemukan cara untuk mencapainya. TQM menurut Ejionueme (2015) adalah sebuah filosofi manajemen dan praktik yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dan material dari setiap organisasi dengan cara yang paling efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM), tujuan akhir sebuah organisasi adalah suatu sistem perbaikan terus



menerus untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi hal utama dalam sebuah organisasi maupun perusahaan karena pelanggan yang nanti akan menikmati produk maupun jasa yang dihasilkan suatu perusahaan.

Keberhasilan suatu produk maupun jasa yang dihasilkan tidak terlepas dari karyawan yang bekerja didalamnya maupun kualitas produk yang dihasilkan. Untuk perusahaan yang beroperasi menghasilkan suatu jasa, suatu perusahaan akan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dihasilkan dari karyawan yang bekerja maksimal demi memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, TQM dapat menjadi salah satu strategi yang tepat untuk mencapai hal tersebut. Sehingga kualitas pelayanan yang maksimal dapat dihasilkan dari kualitas kerja seorang karyawan.

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan menjadi salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita dari bangsa Indonesia. Untuk itu kesehatan dari setiap individu menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan. Apabila kesehatan individu terganggu maka aktivitas sehari-hari dapat terganggu. Sehingga diperlukan adanya upaya pemeliharaan berupa pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan maupun pengobatan penyakit serta pemulihan kesehatan yang didapatkan melalui tempat pelayanan

kesehatan. Untuk itu pemerintah menyediakan banyak fasilitas kesehatan bagi masyarakat seperti adanya BPJS Kesehatan dan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah yang ada pada setiap daerah.

BPJS Kesehatan sebagai badan yang menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional dibentuk oleh pemerintah untuk menanggulangi kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia yang berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 dan mulai aktif beroperasi pada tanggal 1 Januari tahun 2014. Landasan hukum lain penyelenggaraan BPJS dari UUD 1945, kemudian Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Pembentukan BPJS Kesehatan untuk masyarakat dilandaskan pada kesadaran pemerintah dimana jumlah masyarakat usia lanjut di tahun 2030 bertambah sekitar 270 juta. Lansia ini akan rentan berbagai penyakit yang dapat menurunkan produktivitas dan dampak yang lain (BPJS Kesehatan : 2017). Dengan keberadaan BPJS Kesehatan sekarang ini diharapkan seluruh masyarakat Indonesia dari seluruh golongan dapat menikmati fasilitas kesehatan yang maksimal mulai dari masyarakat tingkat atas, menengah hingga masyarakat golongan bawah.

Peserta BPJS Kesehatan terdiri dari 3 penggolongan kepesertaan diantaranya adalah Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) merupakan fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian peserta yang

bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI) terdiri dari pekerja penerima upah (PPU) serta peserta mandiri yang terdiri dari pekerja bukan penerima upah (PBPU) dan bukan pekerja (BP). Berdasarkan data yang diperoleh BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta ada sebanyak 1.813.715 peserta untuk kabupaten Bantul, Gunung Kidul dan Kota Yogyakarta.

Tabel 1.1  
Data Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta

Segmen	KAB. BANTUL	KAB. GUNUNG KIDUL	KOTA YOGYAKARTA	TOTAL
1	2	3	4	5
1. PBI APBN	497,308	472,536	111,228	1,081,072
2. PPU :				
a. PNS	59,438	28,064	33,282	120,784
b. TNI/ POLRI/ PNS Kemhan/ Polri	17,644	3,825	12,808	34,277
c. Pejabat Negara	161	4	37	202
d. PPNPN	5,190	6,242	2,641	14,073
e. Pegawai Swasta :				
1. BUMN			484	484
2. Swasta Lainnya	64,887	5,064	98,529	168,480
<b>Sub Total 2</b>	<b>147,320</b>	<b>43,199</b>	<b>147,781</b>	<b>338,300</b>
3. BP	33,973	16,087	31,471	81,531
4. PBPU	73,856	24,169	74,802	172,827
5. PBI APBD	23,486	87,895	28,604	139,985
<b>Total</b>	<b>775,943</b>	<b>643,886</b>	<b>393,886</b>	<b>1,813,715</b>

Sumber : BPJS Kesehatan, 2018

Jumlah peserta yang ada dapat menjadi suatu keberhasilan pemerintah mencapai tujuannya dalam pengadaan BPJS Kesehatan. Dari sisi pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta sudah

bekerja sama dengan 188 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, 34 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan, 22 Apotek dan 12 Optik. Fasilitas Kesehatan tersebut tersebar di seluruh wilayah kerja KC Yogyakarta yakni Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Gunungkidul. Khusus wilayah Kota Yogyakarta terdapat 56 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan 14 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan. Dengan adanya berbagai fasilitas kesehatan yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan menandakan bahwa BPJS Kesehatan di Yogyakarta telah memberikan akses kepada masyarakat untuk semakin mudah mendapatkan layanan kesehatan.

Sebagai lembaga penjamin kesehatan yang dibentuk pemerintah untuk menanggulangi jaminan kesehatan masyarakat Indonesia proses evaluasi dan perbaikan perlu terus ditingkatkan untuk menuju program Jaminan Kesehatan Nasional yang sempurna. BPJS Kesehatan sebagai penyedia layanan jasa untuk masyarakat perlu memperhatikan hal-hal tersebut mengingat BPJS Kesehatan dibentuk sebagai lembaga layanan jasa yang perlu mengutamakan pelayanan yang baik serta kepuasan dari pelanggan yaitu peserta BPJS Kesehatan.

Pedoman tata kelola yang baik milik BPJS Kesehatan, di dalamnya dijelaskan bahwa Sistem Manajemen Mutu BPJS Kesehatan memiliki sistem manajemen mutu yang dikembangkan, didokumentasikan, diterapkan dan ditingkatkan berdasarkan persyaratan ISO 9001 yang berisi tentang panduan sistem manajemen dan pengendalian proses yang

menyediakan produk dan layanan guna memenuhi dan melampaui persyaratan pelanggan. Kemudian adanya kriteria Malcolm Baldrige terdiri dari tujuh kriteria, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, pengukuran-analisis dan manajemen pengetahuan, fokus tenaga kerja, fokus operasional, dan hasil-hasil bisnis. Dengan sistem pengembangan mutu yang diterapkan BPJS Kesehatan sesuai dengan ISO 9001 menandakan bahwa BPJS Kesehatan sudah menerapkan strategi *Total Quality Management* (TQM). Sistem pengembangan mutu yang sesuai dengan ISO 9001 dapat menjadi acuan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.

Hutomo dan Ratih (2015) mengemukakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) sebagai salah satu sistem dianggap mampu secara ampuh untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Chiguvi (2016) menjelaskan *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan pada perusahaan mempunyai fokus perusahaan yang paling utamanya adalah ke pelanggan dan tujuan utamanya untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Adanya kepuasan pelanggan tidak dapat terlepas dari adanya pelayanan yang baik dari karyawan sehingga pelanggan akan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan dari karyawan. Hal tersebut didukung penelitian dari Topalovic (2015) yang menyimpulkan bahwa meningkatkan kualitas penawaran layanan, akan meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga dapat mencapai tingkat profitabilitas yang lebih tinggi, dan adanya pelayanan yang baik tak

terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki yang menghasilkan kinerja yang optimal. Sehingga perlu adanya dorongan yang baik sebagai motivasi kerja guna meningkatkan kinerja dari seorang karyawan.

Selain motivasi kerja dari karyawan, Gul (2012) menjelaskan bahwa kepuasan kerja atas kinerja yang diberikan oleh karyawan juga perlu diperhatikan agar menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal. Kepuasan kerja karyawan yang diperoleh dapat meningkatkan kinerja yang efektif demi mencapai tujuan dan strategi organisasi untuk meraih pasar. Karyawan yang dilatih dengan benar akan tahu apa yang diinginkan pelanggan dan bagaimana memuaskan kebutuhannya .

Tjiptono (2005 : 125) memaparkan adanya kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan dan kepuasan karyawan tersebut akan menumbuhkan loyalitas dari karyawan pada organisasi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan produktivitas dan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian dapat menentukan kepuasan dari pelanggan eksternal. Oleh karena itu, terkait dengan permasalahan yang ada, peneliti berpendapat bahwa diperlukan adanya penerapan TQM (*Total Quality Management*) yang baik untuk mengurangi hal-hal yang terjadi. Hal tersebut sesuai dengan Gul (2012) yang menjelaskan bahwa penggunaan pendekatan *Total Quality Management* dapat menjadi alat yang andal dalam melatih tenaga kerja yang andal dan berdedikasi.

Berdasarkan latar belakang serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “**Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta)**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah

1. Bagaimana pengaruh implementasi Total Quality Management (TQM) BPJS Kesehatan terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh implementasi Total Quality Management (TQM) BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan, tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi Total Quality Management (TQM) BPJS Kesehatan terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi Total Quality Management (TQM) BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan dan pemahaman pada penulis tentang pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta.

2. Bagi Akademisi

Memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta kepada pihak akademik dalam menambah referensi.

3. Bagi Pihak Manajemen BPJS Kesehatan

Memberikan kontribusi atas kajian pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Kesehatan serta kepuasan Pelanggan BPJS Kesehatan sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pihak BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta sebagai perbaikan pelayanan salah satu lembaga pelayanan kesehatan pemerintahan.



## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan isi penelitian. Sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Bab I Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### 2. Bab II Kajian Pustaka

Pada bab ini akan dibahas terkait dengan landasan teori yang digunakan, telaah penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian serta pemahaman mengenai *Total Quality Management* (TQM), kepuasan kerja karyawan, kepuasan pelanggan dan hipotesis penelitian.

### 3. Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini akan memberikan penjelasan tentang metode yang digunakan untuk menguji variabel-variabel yang akan diteliti, penentuan populasi dan metode pengambilan sampel yang akan digunakan, dan metode pengumpulan data.

### 4. Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Pada bagian ini berisi deskripsi objek penelitian serta analisis deskriptif semua variabel, penjelasan dan pembahasan dari hasil penelitian dan analisis hasil pengujian hipotesis yang dilakukan.

## 5. Bab V Simpulan dan Saran

Pada bagian ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, dan saran atas hasil penelitian bagi pihak-pihak terkait.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow**

Oanh (2016) menjelaskan bahwa teori hierarki kebutuhan merupakan teori yang memaparkan tentang dasar dari setiap individu akan mencari kepuasan secara terus menerus dari tingkat kebutuhan yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Teori Maslow menunjukkan bahwa individu memiliki lima klasifikasi kebutuhan yang dimiliki setiap individu:

- Kebutuhan fisiologis: adalah kebutuhan dasar untuk kelangsungan hidup manusia seperti makanan, minuman, tempat tinggal, kepuasan seksual dan kebutuhan fisik lainnya.
- Kebutuhan keamanan: adalah tingkat kebutuhan yang lebih tinggi setelah kebutuhan fisik, di mana orang mencari keamanan dan perlindungan dari bahaya fisik dan emosional dan pada. Pada saat bersamaan kebutuhan fisik terjamin dan akan terus terpenuhi. Kebutuhan ini bisa berupa kebebasan dari bahaya, keamanan kerja dan perawatan kesehatan dan kebutuhan lainnya.
- Kebutuhan sosial: adalah kebutuhan kasih sayang, rasa memiliki, penerimaan, cinta dan persahabatan oleh orang-orang yang pendapat dan persahabatannya merupakan nilai individu.

Misalnya, penerimaan dari kelompok, penerimaan antara teman dan keluarga, persahabatan dan hubungan baik.

- Kebutuhan penghargaan: adalah kebutuhan yang berasal dari faktor harga diri internal ataupun eksternal. Penghargaan tersebut meliputi status, pengakuan dari orang lain, dan perhatian.
- Kebutuhan aktualisasi diri: adalah tingkat kebutuhan tertinggi, mereka adalah kebutuhan untuk pertumbuhan, mendapatkan potensi, dan keinginan atau dorongan untuk menjadi orang yang mereka mampu.

### **2.1.2. Disconfirmation Theory**

Mill (2011) menjelaskan ada dua teori yang paling tepat untuk menggambarkan kepuasan pelanggan diantaranya paradigma *disconfirmation* dan konsep *expectancy value*. Keduanya adalah teori perilaku konsumen yang diterima secara luas meskipun keduanya tidak membahas hubungan antara kepuasan pelanggan dan perilaku pembelian aktual.

Teori *disconfirmation* menunjukkan bahwa pelanggan akan membandingkan pengalaman layanan yang baru dengan standar yang telah dikembangkan oleh pelanggan. Keyakinan dari pelanggan tentang layanan tersebut ditentukan oleh seberapa baik ukurannya sesuai dengan standar. Teori tersebut memperkirakan bahwa pelanggan akan melakukan pembelian berdasarkan ekspektasi, sikap, dan niat pelanggan itu sendiri.

Kemudian selama atau setelah konsumsi persepsi kinerja terjadi saat pelanggan mengevaluasi pengalamannya. Prosesnya selesai ketika pelanggan membandingkan kinerja layanan aktual dengan standar pra-pengalaman mereka atau harapan. Hasilnya adalah konfirmasi, kepuasan, atau ketidakpuasan. Ada empat komponen dalam paradigma ini diantaranya harapan, kinerja yang dirasakan, *disconfirmation*, dan kepuasan. Tingkat ekspektasi merupakan ekspektasi pra-konsumsi. Kinerja mengacu pada persepsi pelanggan terhadap layanan. Hasil *disconfirmation* jika ada perbedaan antara harapan dan kinerja, maka kepuasan dapat ditentukan dengan menggabungkan hasil kepuasan dengan berbagai atribut layanan yang ada.

### **2.1.3. Total Quality Management**

*Total Quality Management* adalah integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas dan pelayanan yang berkesinambungan yang tujuan akhirnya adalah kepuasan dari pelanggan (Ross : 1999). Paul (2015) memaparkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah sistem yang komprehensif untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui perbaikan secara terus menerus. Tujuannya adalah untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih baik, dapat menurunkan biaya operasi dan meningkatkan pangsa pasar.

Ejionueme (2015) mengartikan TQM sebagai filosofi manajemen dan praktik yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dan material dari setiap organisasi dengan cara yang paling efektif untuk

mencapai tujuan organisasi. TQM dapat didefinisikan sebagai sebuah filosofi manajemen holistik yang mengupayakan perbaikan secara terus menerus dalam semua fungsi organisasi, dan dapat dicapai jika konsep kualitas total digunakan dari perolehan sumber daya ke layanan pelanggan setelah penjualan (Kaynak : 2003). Sehingga tujuan organisasi dalam memberikan kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan adanya penerapan *Total Quality Management (TQM)* serta perbaikan secara terus menerus.

Gul (2012) menyatakan bahwa pendekatan *Total Quality Management* merupakan penemuan utama dalam sejarah bisnis dan manajemen untuk berlatih dan menikmati kesuksesan dengan memiliki tenaga kerja yang berdedikasi dan terlatih. Bagi perusahaan yang tidak fokus mengantarkan kualitas pada produk maupun jasanya akan dapat mengalami kebangkrutan. Larina (2015) juga menjelaskan bahwa TQM memungkinkan untuk memprediksi prospek masa depan, memecahkan masalah yang mungkin, dan menemukan cara untuk mencapainya. Sehingga penerapan dari *Total Quality Management* dapat menjadi dasar untuk melihat prospek organisasi dimasa yang akan datang. Dengan perbaikan yang secara terus menerus perusahaan dapat menghindari kebangkrutan dan dapat mencapai organisasi yang berkelanjutan (*going concern*). Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip dalam Tjiptono dan Diana (2003:15) menyatakan bahwa dalam menerapkan TQM memiliki sepuluh unsur utama yang dikembangkan yaitu :

#### a. Fokus kepada pelanggan

Dalam penerapan TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan penggerak dalam roda organisasi. Pelanggan eksternal menentukan produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

#### b. Obsesi terhadap kualitas

Adanya kualitas yang telah ditetapkan harus dapat membuat organisasi memiliki keinginan untuk memenuhi atau melebihi standar yang ditentukan sebelumnya. Hal ini mengartikan bahwa semua karyawan yang berada pada setiap level organisasi harus berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perpektif yang ada untuk melakukan segala sesuatunya dengan baik dan maksimal.

#### c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah diperlukan dalam penerapan adanya TQM, terutama untuk membuat perencanaan pekerjaan dan berperan dalam proses pengambilan keputusan serta dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang direncanakan tersebut.

#### d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam pelaksanaan bisnis yang ada, sehingga dibutuhkan adanya budaya perusahaan yang baru untuk menunjang pelaksanaan TQM. Oleh karena itu, diperlukan adanya

komitmen organisasi jangka panjang yang berguna dalam membuat perubahan budaya suatu organisasi agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerjasama Tim

Organisasi yang menerapkan TQM diperlukan adanya kerjasama antar tim, kemitraan, dan hubungan yang telah terjalin serta dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitar.

f. Perbaikan sistem yang secara berkesinambungan.

Setiap produk atau jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat terus meningkat.

g. Pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan bagi karyawan menjadi faktor dasar agar organisasi dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain terutama dalam era persaingan global yang ada pada saat ini.

h. Kebebasan yang terkendali.

Adanya sebuah kebebasan untuk karyawan untuk terlibat dan diberdayakan organisasi merupakan hasil dari pengendalian organisasi yang terencana dan terlaksana dengan baik.



i. Kesatuan tujuan.

TQM dapat berjalan dengan baik apabila setiap individu yang ada dalam suatu organisasi mempunyai kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha yang dilakukan dapat diarahkan pada satu tujuan yang sama.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Keterlibatan dan pemberdayaan dari karyawan merupakan hal penting dalam penerapan strategi TQM. Tujuan dari keterlibatan dan pemberdayaan karyawan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi agar dapat memberikan nilai dari pelanggan (*customer value*).

#### **2.1.4. Kepuasan Kerja Karyawan**

Chiguvi (2016) menyebutkan dalam penerapan *Total Quality Management*, peran karyawan dianggap penting sebagai sistem penting untuk mencapai kualitas tinggi dalam proses menghasilkan produk sehingga karyawan diberi pelatihan secara terus menerus sebagai alat ukur kualitas. Sedangkan Sageer (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kemurahan hati atau ketidakberdayaan karyawan dalam melihat pekerjaan mereka. Seperti motivasi, hal tersebut dipengaruhi oleh lingkungan. Kepuasan kerja juga terpengaruh oleh adanya desain pekerjaan. Pekerjaan yang kaya akan unsur perilaku positif seperti otonomi, identitas tugas, signifikansi tugas dan umpan balik dapat berkontribusi pada kepuasan karyawan.

Menurut Wibowo (2007) dalam Aisari (2003), terdapat 5 faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja yaitu :

a. Pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan pada setiap individu untuk memenuhi kebutuhannya.

b. Perbedaan (*discrepancies*)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil yang memenuhi harapan. Pemenuhan harapan ini mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang tidak akan merasa puas. Sebaliknya individu akan merasa puas apabila mereka menerima manfaat diatas harapan.

c. Pencapaian Nilai (*value attainment*)

Adanya suatu pencapaian nilai karena kepuasan yang didapatkan adalah hasil dari persepsi pekerjaan individu dalam organisasi yang akan memberikan pemenuhan nilai kerja yang penting bagi setiap individual.

d. Keadilan (*equity*)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan memiliki model fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja. Kepuasan sendiri dapat diartikan sebagai hasil dari persepsi seseorang bahwa perbandingan antara hasil dari kinerja dan input dari kinerja yang telah dilakukan oleh individu relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukkan pekerjaan yang lain.

e. Komponen Genetik (*dispositional / genetic components* )

Beberapa rekan kerja atau teman terkadang tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan yang lainnya terlihat tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan apabila adanya suatu kepuasan kerja sebagian dihasilkan dari fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model menyiratkan bahwa perbedaan pada setiap individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

#### **2.1.5. Kepuasan Pelanggan**

Misi dasar suatu bisnis dimasa sekarang bukan lagi sebuah laba, akan tetapi penciptaan dan penambahan nilai (*value creation and value adding*) bagi pelanggan dan penambahan nilai tersebut dapat digambarkan melalui penciptaan kepuasan pelanggan, karyawan yang loyal dan laba yang besar Tjiptono (2005 : 118). Sehingga kepuasan dari pelanggan bisa jadi menjadi tujuan utama bagi setiap perusahaan untuk menciptakan pelanggan yang memiliki loyalitas terhadap perusahaan tersebut.

Nassar (2015) mengartikan bahwa kepuasan pelanggan hanya sebuah fungsi dari perbedaan antara kinerja dan harapan yang dirasakan dan hal ini merupakan sikap dari pelanggan secara keseluruhan terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang diantisipasi pelanggan dan apa yang mereka terima. Sehingga

kepuasan pelanggan dapat dikatakan merupakan penilaian atas barang atau pelayanan yang telah dihasilkan atau diberikan oleh sebuah organisasi.

Setiap orang memiliki pelanggan yang membutuhkan produk dan layanan berkualitas sehingga tidak ada organisasi yang bertahan tanpa pelanggan (Pradhan : 2014). Dalam proses fokus pada pelanggan perlu melibatkan riset tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan atau pengguna akhir dari produk atau layanan dan informasi yang dikumpulkan dengan berbagai cara termasuk kelompok fokus, wawancara pelanggan, atau spesifikasi pengguna yang terperinci dapat sangat membantu organisasi dalam merencanakan bagaimana membentuk layanan atau produk untuk memenuhi permintaan maupun harapan pelanggan potensial mereka (Al-Ibrahim : 2014).

Saling (2016) memaparkan bahwa kualitas layanan dapat dilakukan dengan cara membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan pengalaman dari pelanggan akan produk serta layanan akan dikaitkan dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan itu sendiri. Untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan suatu evaluasi kualitas layanan. Pena (2013) menjelaskan ada 5 dimensi evaluasi kualitas yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. Keberadaan (*Tangibility*) : tampilan fisik dari fasilitas, peralatan, kerangka kerja untuk karyawan dan bahan normatif;
- b. Keandalan (*Reliability*) : kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan;

- c. Responsif (*Responsiveness*) : kemampuan untuk membantu pengguna dengan segera (dalam hal ini adalah pelanggan);
- d. Jaminan (*Assurance*) yang diidentifikasi menjadi sopan santun, pengetahuan tentang karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan kepada pelanggan;
- e. Empati (*Empathy*): terkait dengan apakah organisasi memperhatikan pengguna dalam hal ini adalah pelanggan dan membantunya secara individual, mengacu pada kemampuan untuk menunjukkan minat dan perhatian pribadi. Empati meliputi aksesibilitas, kepekaan dan usaha dalam memahami kebutuhan pengguna.

Dengan pemenuhan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan diharapkan kepuasan pelanggan dapat dicapai.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Hutomo dan Ratih (2015) mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan pengaruhnya terhadap konsumen dan *service quality*. Variabel yang digunakan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh TQM adalah kepuasan pelanggan dan *service quality*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap *service quality*.

Nassar *et al.* (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh TQM terhadap kepuasan pelanggan dengan judul *Total Quality Management and Customer Satisfaction in Selected Industries in Ilorin Nigeria* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh TQM. Pada penelitian ini memberikan analisis data yang relevan mengenai *Total Quality Management* dan *Customer Satisfaction*. Sehingga disimpulkan bahwa TQM memiliki dampak positif yang relatif rendah terhadap pengoperasian hotel dan kepuasan pelanggan.

Chiguvi (2016) melakukan penelitian mengenai dampak dari TQM terhadap kepuasan pelanggan pada sector pengusaha ritel dengan judul *Impact of Total Quality Management on Customer Satisfaction in the Retail Sector: Case of indigenous Supermarkets in Botswana*. Dalam penelitian ini menggunakan *servqual scale* untuk mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan. Dalam penelitian dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan terutama pada konsep dimana ketika organisasi menerapkan TQM organisasi dapat secara terbuka mendengarkan keluhan pelanggan.

Penelitian Knežević *et al.* (2017) melakukan penelitian mengenai pengaruh implementasi TQM terhadap kepuasan tamu hotel dengan judul *Total Quality Management Implementation and Guest Satisfaction in Hospitality*. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa penerapan TQM yang ada pada hotel yang diamati di Serbia memiliki dampak terbesar pada perilaku karyawan yang kemudian berdampak langsung pada

kepuasan para tamu. Selain itu penerapan standar ISO 9001 dapat secara langsung mempengaruhi peningkatan kualitas dengan keterlibatan penuh semua karyawan secara tersirat.

Kua-Hua Wang *et al.* (2017) meneliti tentang mekanisme *Quality Management* terhadap kepuasan kerja dan kinerja audit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan mekanisme manajemen kualitas audit pemerintah, kepuasan kerja auditor pemerintah dan identifikasi faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan audit kinerja.

Ali (2014) melakukan penelitian dengan judul *Strategic Collaborative Quality Management and Employee Job Satisfaction* dengan hasil program SCQM yang diterapkan dan dilembagakan dengan benar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Praktik SCQM seperti kepemimpinan visioner, pendidikan, pelatihan, pemberdayaan, dan kerja sama tim dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Alsughayir (2014) meneliti mengenai apakah TQM dapat mempengaruhi kepuasan kerja organisasi di Arab Saudi. Dalam penelitian menunjukkan bahwa adanya penerapan program TQM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga memenuhi tujuan pengelolaan sumber daya manusia.

Bari *et al.* (2016) melakukan penelitian dengan judul *TQM Soft Practices and Job Satisfaction: Mediating Role of Relational Psychological Contract*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa soft

practices TQM dapat membantu tidak hanya untuk kepuasan kerja karyawan tetapi juga untuk meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan individu mereka.

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Hartantyo,HT., Ratih,H (2015)	Analisis Imolementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen dan <i>Service Quality</i>	Total Quality Management (X), Kepuasan Konsumen (Y1), Service Quality (Y2)	1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan konsumen. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara Total Quality Management (TQM) terhadap service quality.
2	Nassar,ML., Yahaya,KA., Shorun,CY (2015)	<i>Total Quality Management and Customer Satisfaction in Selected Industries in Ilorin Nigeria</i>	Total Quality Management (X), Customer Satisfaction (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM memiliki dampak positif yang relatif rendah terhadap pengoperasian hotel dan kepuasan pelanggan.
3	Douglas Chiguvi (2016)	<i>Impact of Total Quality Management on Customer Satisfaction in the Retail Sector: Case of indigenous Supermarkets in</i>	Total Quality Management (X), Customer Satisfaction (Y)	Dalam penelitian dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan terutama pada konsep dimana ketika organisasi menerapkan TQM organisasi dapat secara terbuka



		<i>Botswana</i>		mendengarkan keluhan pelanggan.
4	Miroslav Knežević, Slobodan Čerović, Vladimir Džamić, Tijana Radojević (2017)	<i>Total Quality Management Implementation and Guest Satisfaction in Hospitality</i>	TQM (X), Guest Satisfaction (Y)	Penerapan TQM di hotel-hotel yang diamati di Serbia memiliki dampak terbesar pada perilaku karyawan yang kemudian berdampak langsung pada kepuasan para tamu. Selain itu penerapan standar ISO 9001 dapat secara langsung mempengaruhi peningkatan kualitas dengan keterlibatan penuh semua karyawan secara tersirat.
5	Kua-Hua Wang., Wun-Hong Su (2017)	<i>Quality Management Mechanism, Job Satisfaction and Performance Audit</i>		Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan mekanisme manajemen kualitas audit pemerintah, kepuasan kerja auditor pemerintah dan identifikasi faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan audit kinerja.
6	Ali Mohammad Mosadeghrad (2014)	<i>Strategic collaborative quality management and employee job satisfaction</i>	SCQM (X), employee job satisfaction (Y)	Program SCQM jika diterapkan dan dilembagakan dengan benar meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Praktik SCQM seperti kepemimpinan visioner, pendidikan, pelatihan, pemberdayaan, dan kerja sama tim meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

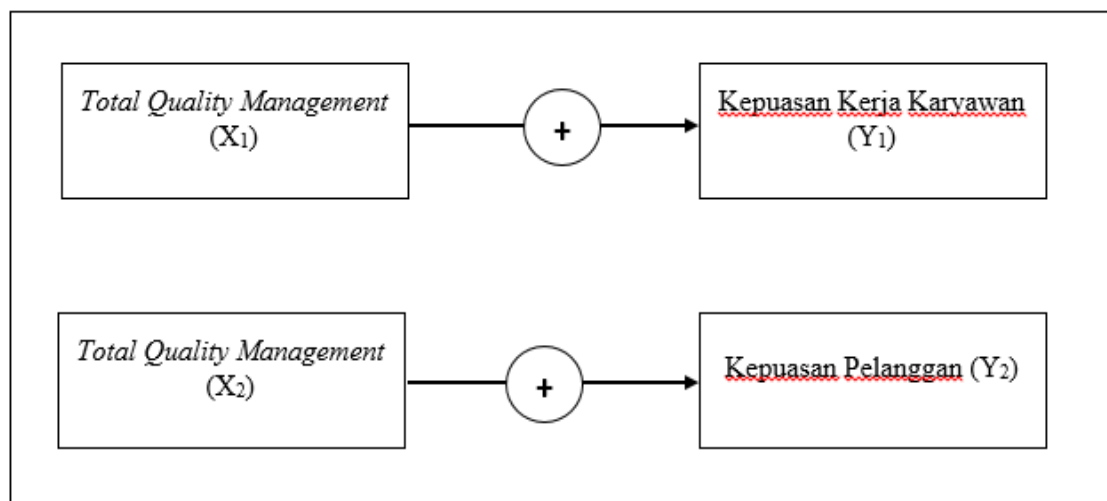
7	Abdulrahman Alsughayir (2014)	<i>Does Practicing Total Quality Management Affect Employee Job Satisfaction in Saudi Arabian Organizations?</i>	TQM (X), employee job satisfaction (Y)	Penerapan program TQM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga memenuhi tujuan pengelolaan sumber daya manusia.
8	Bari, MW., Meng Fanchen.,Muham mad, AB (2016)	<i>TQM Soft Practices and Job Satisfaction; Mediating Role of Relational Psychological Contract</i>	TQM (X), job satisfaction (Y)	Hasil secara keseluruhan dari penelitian ini adalah bahwa soft practices TQM dapat membantu tidak hanya untuk kepuasan kerja karyawan tetapi juga untuk meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan individu mereka.

### 2.3. Kerangka Penelitian

Model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka pemikiran teoritik penelitian dijelaskan pada gambar 2.1 di bawah ini:

Gambar 2.1

#### Kerangka Pemikiran Teoritik



### 2.4. Hipotesa Penelitian

Adapun Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

#### 2.4.1. Pengaruh TQM terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Teori Hierarki Maslow (1943) menjelaskan bahwa setiap individu akan mencari kepuasan secara terus menerus dari tingkat kebutuhan yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi (Oanh: 2016). Sageer (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan termasuk adanya desain pekerjaan. Pekerjaan yang kaya akan unsur perilaku positif seperti otonomi, identitas tugas, signifikansi tugas dan umpan balik dapat berkontribusi pada kepuasan karyawan.

Implementasi *Total Quality Management* memberikan kepastian akan peran karyawan sebagai sistem penting untuk mencapai kualitas tinggi dalam proses menghasilkan produk atau jasa (Chiguvi, 2016). Oleh karena diharapkan adanya implementasi TQM pada sebuah organisasi mampu memberikan kepuasan kerja terhadap setiap karyawan.

Hubungan antara TQM dengan kepuasan karyawan telah diteliti oleh Alsughayir (2014) yang menemukan bahwa adanya penerapan program TQM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga memenuhi tujuan pengelolaan sumber daya manusia. Bari (2016) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa soft practices TQM yang diterapkan dapat membantu tidak hanya untuk kepuasan kerja karyawan tetapi juga untuk meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan individu setiap karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis 1 ( $H_1$ ) yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**$H_1$  : TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan**

#### **2.4.2. Pengaruh TQM terhadap Kepuasan Pelanggan**

Teori *disconfirmation* yang dikembangkan oleh Oliver (1980), menjelaskan bahwa tingkat kepuasan adalah hasil dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan. Kepuasan (*disconfirmation positif*) terjadi ketika produk atau layanan lebih baik dari yang diharapkan. Sedangkan kinerja lebih buruk dari hasil yang diharapkan dapat digambarkan dengan suatu ketidakpuasan (*disconfirmation negatif*). Nassar (2015) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah fungsi dari perbedaan antara kinerja dan harapan yang dirasakan. Paul

(2015) memberikan jawaban atas adanya perbedaan kinerja dengan harapan dapat diselesaikan dengan pengimplementasian *Total Quality Management* (TQM). TQM dapat menjadi sistem yang komprehensif untuk mencapai kepuasan pelanggan yang diinginkan melalui perbaikan secara terus menerus. Perbaikan secara terus menerus dapat dilakukan dengan mengevaluasi kualitas layanan yang selama ini telah dijalankan dengan menggunakan instrument *servqual*. Curry dan Sinclair (2002) menjelaskan bahwa *servqual* dapat mengukur kualitas layanan dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dari layanan yang akan diberikan dan persepsi mereka tentang kinerja layanan yang sebenarnya.

Hubungan TQM dengan kepuasan pelanggan telah diteliti oleh Chiguvi (2016) yang menemukan bahwa *Total Quality Management* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan terutama pada konsep dimana ketika organisasi menerapkan TQM organisasi dapat secara terbuka mendengarkan keluhan pelanggan. Knežević (2017) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa penerapan TQM yang ada pada objek yang diamati memiliki dampak terbesar pada kepuasan para pelanggan. Berdasarkan pada uraian di atas maka hipotesis 2 (H<sub>2</sub>) yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**H<sub>2</sub> : TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik menjadi kesimpulan (Sugiyono : 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Yogyakarta dan semua pelanggan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Yogyakarta.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono : 2007). Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan *simple random sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik atau cara untuk pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota dari populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono : 2007).

Adapun sampel dari karyawan diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

N = Populasi

n = Sampel

d = Toleransi

Berdasarkan rumus tersebut, kemudian ditentukan besarnya sampel dengan derajat toleransi sebesar 5% sebagai berikut :

$$n = \frac{67}{67 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$n = 57,38 \longrightarrow$  dibulatkan menjadi 58 orang

Kemudian untuk perhitungan besarnya jumlah sampel pelanggan menggunakan rumus Lind sebagai berikut :

$$n = p(1 - p) \left( \frac{z}{E} \right)^2$$

Keterangan:

$p$  = proporsi ( dengan nilai terbesar 0,5)

$n$  = Sampel

$z$  = Tingkat signifikansi

$E$  = nilai error maksimal

Berdasarkan rumus tersebut, kemudian ditentukan besarnya sampel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05, nilai error maksimal 5% sebagai berikut :

$$n = 0,5 (1 - 0,5) \left( \frac{0,95}{0,05} \right)^2$$

$n = 0,9025 \longrightarrow$  maka jumlah sampel yang harus diambil sebanyak 91 orang

## **3.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuesioner yang telah diisi oleh responden. Sedangkan, data sekunder dalam penelitian ini yaitu data-data yang diperoleh dari artikel, jurnal, buku, dan media elektronik sebagai pedoman dan landasan dalam penyusunan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden/objek penelitian yang memiliki skor/nilai terhadap masing-masing pertanyaan. Responden dalam penelitian ini karyawan yang bekerja di BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Yogyakarta dan pelanggan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Yogyakarta. Selain itu, data sekunder juga diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu data dari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini dan mendukung penelitian.

## **3.3. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **3.3.1. Identifikasi Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain (Martono, 2011). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah *Total Quality Management (TQM)*.



Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas (Martono, 2011). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Karyawan yang dimaksudkan di sini adalah karyawan yang bekerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dan pelanggan yang dimaksud disini adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Yogyakarta.

### **3.3.2. Definisi Operasional**

#### *a. Total Quality Management*

*Total Quality Management* adalah integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas dan pelayanan yang berkesinambungan yang tujuan akhirnya adalah kepuasan dari pelanggan (Ross : 1999). Ejionueme (2015) memaparkan bahwa TQM adalah filosofi manajemen dan praktik yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dan material dari setiap organisasi dengan cara yang paling efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

#### *b. Kepuasan Kerja Karyawan*

Sageer (2012) bahwa kepuasan kerja adalah kemurahan hati atau ketidakberdayaan karyawan dalam melihat pekerjaan mereka. Seperti motivasi, hal tersebut dipengaruhi oleh lingkungan.

#### *c. Kepuasan Pelanggan*

Nassar (2015) mengartikan bahwa kepuasan pelanggan sebuah fungsi dari perbedaan antara kinerja dan harapan yang dirasakan dan hal ini merupakan sikap dari pelanggan secara keseluruhan terhadap penyedia

layanan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang diantisipasi pelanggan dan apa yang mereka terima. Sehingga kepuasan pelanggan dapat dikatakan merupakan penilaian atas barang atau pelayanan yang telah dihasilkan atau diberikan oleh sebuah organisasi.

### 3.3.3. Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu *Total Quality Management* (TQM), kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan yang diukur menggunakan skala *likert*. Adapun skala *likert* yang digunakan yaitu skor 1-4:

Kriteria	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	4

Variabel dependen berupa kepuasan kerja karyawan dalam penelitian ini menggunakan pernyataan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Birkland (1995) sebanyak 18 pertanyaan dan variabel dependen lain yaitu berupa kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Handrinos (2015) sebanyak 19 pertanyaan.

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *Total Quality Management*. Dalam penelitian ini variabel *Total Quality Management*

memiliki 2 jenis kuesioner yang diadopsi dari penelitian Birkland (1995) sebanyak 32 pertanyaan yang ditujukan untuk karyawan dan penelitian skripsi dari Zihar (2007) sebanyak 11 pertanyaan yang ditujukan untuk pelanggan.

### 3.4. Hipotesis Operasional

Adapun hipotesis operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_{01}$  : TQM tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan

$H_{a1}$  : TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan

$H_{02}$  : TQM tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a2}$  : TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

### 3.5. Metode Pengujian Instrumen

#### 3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas dari data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran secara akurat. Suatu instrumen pengukuran akan dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila koefisien korelasi atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka data dapat dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka data akan dinyatakan tidak valid.

#### 3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Suatu kuesioner dapat

dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach's  $\alpha$*   $> 0,60$ .

### 3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.6.1. Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menunjukkan gambaran secara umum mengenai objek yang diteliti. Hasil uji statistik menyajikan data kuantitatif berupa ringkasan data-data penelitian seperti mean, nilai minimum, nilai maksimum, standar deviasi, dan lain-lain.

#### 3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang digunakan terhindar dari asumsi klasik dan menghasilkan estimasi yang tidak bias. Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS.

##### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model persamaan regresi yang baik adalah tidak terjadi

heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser, yaitu dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 ( $\alpha > 5\%$ ) maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebuah model regresi harus bebas dari heteroskedastisitas.

### 3.6.3. Uji Hipotesa

Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji statistik regresi linier (*linear regression*) dibantu *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions version 16*). Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji signifikansi (pengaruh nyata) variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun secara bersama-sama dengan menggunakan nilai probabilitas (*P-Value*) pada level signifikansi 5%. Adapun model regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$Y_1 = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + e$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_2 + e$$

Keterangan

$Y_1$  = Kepuasan Kerja Karyawan

$Y_2$  = Kepuasan Pelanggan

$X_1, X_2$  = *Total Quality Management*

$\alpha_0, \alpha_1$  = Koefisien Regresi variabel Kepuasan kerja karyawan

$\beta_0, \beta_1$  = Koefisien Regresi variabel Kepuasan Pelanggan

$e$  = error

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dimana peneliti secara langsung melakukan observasi untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Perolehan data-data penyebaran angket kepada responden secara langsung.

Namun demikian, sebelum peneliti menyebarkan angket secara langsung kepada responden, terlebih dahulu melakukan pra-riset kepada lembaga yang terkait guna memperoleh informasi data jumlah karyawan dan jumlah peserta pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Pra-riset dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Yogyakarta pada hari Senin tanggal 22 Januari 2018, dalam pra-riset di sini peneliti memperoleh data jumlah peserta BPJS Kesehatan serta jumlah karyawan yang bekerja pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta.

#### **4.2. Deskripsi Responden**

Pada tanggal 5 Maret 2018 peneliti menyerahkan kuesioner untuk karyawan sebagai responden berjumlah 67 kuesioner dan pada tanggal 9 Maret sampai dengan tanggal 13 Maret 2018, peneliti menyebarkan kuesioner untuk pelanggan BPJS Kesehatan sebagai responden yang berjumlah 110 responden di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta.

#### 4.2.1. Deskripsi Responden Karyawan

Deskripsi Responden untuk karyawan dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama bekerja karyawan.

##### a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden yang ditunjukkan pada tabel 4.1 :

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
Laki-laki	11	29.7%
Perempuan	26	70.3%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian 2018*

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 70,3% dari total responden berjenis kelamin perempuan, dan sisanya sebanyak 29,7% adalah berjenis kelamin laki-laki.

##### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden dalam klasifikasi usia, peneliti membaginya dalam lima klasifikasi umur, yaitu responden dengan usia dibawah 20 tahun, 20 tahun sampai dengan 29 tahun, 30 tahun sampai dengan 39 tahun, 40 tahun sampai dengan 49 tahun dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun. Adapun deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase %
20 - 29 th	15	40.5%
30 - 49 th	19	51.4%
40-49 th	3	8.1%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2018*

Dari tabel 4.2 terlihat bahwa usia dari responden BPJS Kesehatan yang dijadikan sampel, yang usianya antara 20 sampai dengan 29 tahun sebesar 40,5% dari total responden. Kemudian responden yang berusia antara 30 sampai dengan 39 tahun sebesar 51,47%. Sisanya, responden yang memiliki usia antara 40 sampai dengan 49 tahun sebesar 8,1%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data tentang deskripsi responden dalam klasifikasi tingkat pendidikan terakhir responden, peneliti membaginya dalam tujuh kategori, yaitu SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2, dan S3. Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentase %
Diploma	5	13.5%
S1	29	78.4%
S2	3	8.1%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2018*

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pendidikan karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta yang menjadi responden adalah



pendidikan diploma sebesar 13,5% dari total jumlah responden. Kemudian karyawan yang memiliki pendidikan terakhir sarjana strata 1 (S1) sebesar 78,4% dan karyawan yang memiliki pendidikan terakhir magister (S2) sebesar 8,1%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Data tentang deskripsi responden dalam klasifikasi tingkat pendidikan terakhir responden, peneliti membaginya dalam tiga kategori, yaitu karyawan yang bekerja dalam rentang waktu satu sampai tiga tahun, tiga sampai lima tahun, dan lebih dari 5 tahun. Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

<b>Lama Bekerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
1 - 3 th	12	32.4%
3 - 5 th	13	35.1%
> 5 th	12	32.4%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2018*

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta yang telah bekerja selama satu sampai tiga tahun sebesar 32,4% dari total jumlah responden. Kemudian karyawan yang bekerja dalam rentang waktu tiga sampai lima tahun sebesar 35,1% dan karyawan yang bekerja di BPJS Kesehatan selama lebih dari lima tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 32,4%.

#### 4.2.2. Deskripsi Responden Pelanggan

Deskripsi Responden untuk pelanggan dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, profesi/pekerjaan dan golongan kepesertaan BPJS Kesehatan.

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden yang ditunjukkan pada tabel 4.5 :

Tabel 4.5  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
Laki-laki	40	36.4%
Perempuan	70	63.6%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan BPJS Kesehatan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 63,6% dari total responden dan sisanya sebanyak 40 responden atau 36,4% adalah berjenis kelamin laki-laki.

##### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden dalam klasifikasi usia, peneliti membaginya dalam lima klasifikasi umur, yaitu responden dengan usia dibawah 20 tahun, 20 tahun sampai dengan 29 tahun, 30 tahun sampai dengan 39 tahun, 40 tahun sampai dengan 49 tahun dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun. Adapun deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase %
< 20 th	2	1.8%
20 - 29 th	32	29.1%
30 - 39 th	29	26.4%
40 - 49 th	19	17.3%
50 th ke atas	28	25.5%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Dari tabel 4.6 terlihat bahwa usia dari responden dari pelanggan BPJS Kesehatan yang dijadikan sampel, yang memiliki usia kurang dari 20 tahun sebesar 1,8% dari total jumlah responden. Kemudian, responden yang memiliki usia antara 20 sampai dengan 29 tahun sebesar 29,1%. Selanjutnya responden yang memiliki usia antara 30 sampai dengan 39 tahun sebesar 26,4%. Responden yang memiliki usia antara 40 s/d 49 tahun sebesar 17,3%. Sisanya, responden yang berusia di atas 50 tahun sebesar 25,5% dari total responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data tentang deskripsi responden dalam klasifikasi tingkat pendidikan terakhir responden, peneliti membaginya dalam tujuh kategori, yaitu SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2, dan S3. Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7  
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
SD	4	3.6%
SMP	7	6.4%
SMA	43	39.1%
Diploma	17	15.5%
S1	37	33.6%
S2	2	1.8%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa pendidikan pelanggan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta yang menjadi responden adalah pendidikan SD sebanyak 3,6% dari total responden. Kemudian pelanggan yang memiliki pendidikan SMP sebesar 6,4%. Pelanggan yang memiliki pendidikan SMA sebesar 39,1%. Pelanggan yang memiliki pendidikan diploma sebanyak 15,5%. Selanjutnya, pelanggan yang memiliki pendidikan Sarjana S1 sebanyak 33,6% dan pelanggan yang memiliki pendidikan magister (S2) sebanyak 1,8%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/ Pekerjaan

Data tentang deskripsi responden dalam klasifikasi profesi atau pekerjaan responden, peneliti membaginya dalam empat kategori, yaitu PNS, Wiraswasta/ Pedagang, Karyawan Swasta, dan lain-lain. Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8  
Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/ Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
PNS	15	13.6%
Wiraswasta/Pedagang	20	18.2%
Karyawan Swasta	32	29.1%
Lain-lain	43	39.1%
Total	110	100%

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa pekerjaan/ profesi yang dimiliki oleh pelanggan BPJS Kesehatan bervariasi. Sebanyak 15 orang atau 13,6% pelanggan BPJS Kesehatan yang berprofesi sebagai PNS, kemudian 20 orang atau 18,2% pelanggan BPJS Kesehatan berprofesi sebagai wiraswasta atau pedagang dan sebanyak 32 orang atau 29,1% pelanggan dari BPJS Kesehatan berprofesi sebagai karyawan swasta dan sisanya yaitu sebanyak 43 orang atau 39,1% pelanggan yang menjadi responden berprofesi lain-lain dalam hal ini menjadi mahasiswa dan ibu rumah tangga.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepesertaan

Data tentang deskripsi responden dalam klasifikasi golongan kepesertaan BPJS Kesehatan responden, peneliti membaginya dalam tiga kategori, yaitu PBI (Jamkesmas, Jamkesda) merupakan kepesertaan BPJS Kesehatan yang dibiayai oleh pemerintah, kemudian Non PBI (Askes, Asabri, Karyawan Swasta) yaitu pembiayaan kepesertaan BPJS Kesehatan melalui instansi-instansi yang menaungi melalui pemotongan gaji pekerja dan yang terakhir adalah mandiri yaitu kepesertaan BPJS Kesehatan

dengan biaya pribadi yang dibayarkan setiap bulan oleh yang bersangkutan. Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9  
Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepesertaan

<b>Golongan Kepesertaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
PBI	20	18.2%
Non PBI	34	30.9%
Mandiri	56	50.9%
Total	110	100%

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa kepesertaan pelanggan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta yang menjadi responden adalah sebanyak 18,2% berasal dari PBI, kemudian sebanyak 30,9% berasal dari non PBI dan sebanyak 50,9% berasal dari mandiri.

#### 4.3. Uji Kualitas Data

##### 4.3.1. Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas yang dilakukan dengan responden berjumlah 37 untuk karyawan dan berjumlah 110 untuk responden pelanggan BPJS Kesehatan. Pengujian validitas dilakukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi dengan tingkat signifikansi 0,05 maka r tabel sebesar 0,325. Pengujian signifikansi dilakukan dengan membandingkan r tabel dengan r hitung. Suatu pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid, apabila r-hitung (untuk r tiap butir pertanyaan terhadap skor total) lebih besar daripada r tabel. Hasil pengujian validitas terhadap karyawan BPJS Kesehatan dapat

dilihat pada tabel 4.10 dan hasil pengujian validitas terhadap pelanggan

BPJS Kesehatan dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.10  
Uji Validitas Kuesioner untuk Karyawan

Variabel	Items	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Karyawan (Y)	Y1	0,364	0,325	valid
	Y2	0,368	0,325	valid
	Y3	0,497	0,325	valid
	Y4	0,660	0,325	valid
	Y5	0,711	0,325	valid
	Y6	0,634	0,325	valid
	Y7	0,516	0,325	valid
	Y8	0,595	0,325	valid
	Y9	0,564	0,325	valid
	Y10	0,595	0,325	valid
	Y11	0,474	0,325	valid
	Y12	0,549	0,325	valid
	Y13	0,549	0,325	valid
	Y14	0,566	0,325	valid
	Y15	0,541	0,325	valid
	Y16	0,423	0,325	valid
	Y17	0,509	0,325	valid
	Y18	0,581	0,325	valid
TQM (X)	X1	0,408	0,325	valid
	X2	0,567	0,325	valid
	X3	0,805	0,325	valid
	X4	0,458	0,325	valid
	X5	0,788	0,325	valid
	X6	0,770	0,325	valid
	X7	0,754	0,325	valid
	X8	0,583	0,325	valid
	X9	0,669	0,325	valid
	X10	0,705	0,325	valid
	X11	0,597	0,325	valid
	X12	0,644	0,325	valid
	X13	0,647	0,325	valid
	X14	0,707	0,325	valid
	X15	0,844	0,325	valid

Variabel	Items	r hitung	r tabel	Keterangan
TQM (X)	X16	0,582	0,325	valid
	X17	0,577	0,325	valid
	X18	0,779	0,325	valid
	X19	0,692	0,325	valid
	X20	0,600	0,325	valid
	X21	0,642	0,325	valid
	X22	0,693	0,325	valid
	X23	0,455	0,325	valid
	X24	0,501	0,325	valid
	X25	0,594	0,325	valid
	X26	0,657	0,325	valid
	X27	0,551	0,325	valid
	X28	0,613	0,325	valid
	X29	0,635	0,325	valid
	X30	0,807	0,325	valid
	X31	0,827	0,325	valid
	X32	0,685	0,325	valid

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Tabel 4.11  
Uji Validitas Kuesioner untuk Pelanggan

Variabel	Items	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,675	0,179	valid
	Y2	0,716	0,179	valid
	Y3	0,806	0,179	valid
	Y4	0,708	0,179	valid
	Y5	0,624	0,179	valid
	Y6	0,563	0,179	valid
	Y7	0,690	0,179	valid
	Y8	0,682	0,179	valid
	Y9	0,720	0,179	valid
	Y10	0,786	0,179	valid
	Y11	0,724	0,179	valid
	Y12	0,803	0,179	valid
	Y13	0,672	0,179	valid
	Y14	0,794	0,179	valid
	Y15	0,760	0,179	valid
	Y16	0,708	0,179	valid



Variabel	Items	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y17	0,693	0,179	valid
	Y18	0,568	0,179	valid
	Y19	0,763	0,179	valid
TQM (X)	X1	0,663	0,179	valid
	X2	0,668	0,179	valid
	X3	0,650	0,179	valid
	X4	0,682	0,179	valid
	X5	0,773	0,179	valid
	X6	0,766	0,179	valid
	X7	0,757	0,179	valid
	X8	0,764	0,179	valid
	X9	0,753	0,179	valid
	X10	0,755	0,179	valid
	X11	0,685	0,179	valid

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Dari tabel hasil pengujian validitas di atas, dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai *Total Quality Management* untuk karyawan, *Total Quality Management* untuk pelanggan, kepuasan kerja pegawai dan kepuasan pelanggan yang tertuang dalam kuesioner memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel. Oleh karena itu pernyataan dalam kuesioner dapat dikatakan valid sehingga peneliti dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

#### **4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Jika hasil *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6 maka instrumen penelitian dinyatakan andal/reliabel. Hasil Pengujian reliabilitas dirangkum dalam tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12  
Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
TQM terhadap Kepuasan Karyawan Kerja	0,954	0,6	Reliabel
TQM terhadap Kepuasan Pelanggan	0,905	0,6	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,845	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,944	0,6	Reliabel

*Sumber: Hasil Penelitian, 2018*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil pengujian reliabilitas untuk variabel TQM terhadap kepuasan kerja karyawan, TQM terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan kerja, kepuasan pelanggan memiliki nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6. Dengan begitu, item-item pernyataan kuesioner variabel TQM terhadap kepuasan kerja karyawan, TQM terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan kerja, kepuasan pelanggan dikatakan reliabel atau andal. Dengan begitu, dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

#### 4.4. Statistik Deskriptif

Analisis ini menjelaskan tentang deskriptif mengenai penilaian responden terhadap variabel penelitian yang meliputi *total quality management*, kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Penilaian terhadap variabel penelitian ini diukur menggunakan skor terendah 1 (sangat tidak setuju) dan skor tertinggi 4 (sangat setuju). Sehingga dalam menentukan kriteria penilaian responden terhadap variabel penelitian dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut:

$$interval = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Batasan persepsi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1, 00 – 1, 75	Sangat Tidak Setuju
1, 76 – 2, 50	Tidak Setuju
2, 51 – 3, 25	Setuju
3, 26 – 4, 00	Sangat Setuju

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi atas jawaban responden dari setiap variabel. Analisis deskriptif variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13  
Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
TQM (Y <sub>1</sub> )	37	2,78	4,00	3,2070	0,37841
Kepuasan Kerja Karyawan	37	2,61	3,94	3,0554	0,38875
TQM (Y <sub>2</sub> )	110	1,55	4,00	3,0448	0,3092
Kepuasan Pelanggan	110	1,26	3,95	3,0248	0,25506

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Dari tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan dari 110 pelanggan yang menjadi responden memiliki nilai yang tinggi terhadap adanya implementasi *total quality management* yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,0048 yang berada pada interval 2,51 – 3,25 yang berarti bahwa adanya implementasi *total quality management* berada pada kriteria yang disetujui oleh pelanggan BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan

bahwa implementasi *total quality management* di BPJS Kesehatan sudah dinilai secara baik oleh pelanggan. Sedangkan, standar deviasi sebesar 0,37841 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel *Total Quality Management* sebesar 0,37841 dari 110 responden.

Tanggapan dari 110 responden pelanggan yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta memiliki nilai yang tinggi terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,0248 yang berada pada interval 2,51 – 3,25 yang berarti kepuasan pelanggan berada pada kriteria yang disetujui oleh pelanggan BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Sedangkan, standar deviasi sebesar 0,38875 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,38875 dari 110 responden.

Kemudian tanggapan dari 37 responden dari karyawan yang bekerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta memiliki nilai yang tinggi terhadap adanya implementasi *total quality management* ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,2070 yang berada pada interval 2,51 – 3,25 yang berarti bahwa adanya implementasi *total quality management* berada pada kriteria yang disetujui oleh karyawan BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya implementasi *total quality management* pada BPJS Kesehatan telah dinilai secara baik oleh karyawan. Sedangkan, standar deviasi sebesar 0,30920 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran

data dari variabel *total quality management* sebesar 0,30920 dari 37 responden.

Tanggapan dari 37 karyawan yang bekerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta memiliki nilai yang tinggi terhadap kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,0554 yang berada pada interval 2,51 – 3,25 yang berarti kepuasan kerja karyawan berada pada kriteria yang disetujui oleh karyawan BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan BPJS Kesehatan telah merasakan adanya kepuasan kerja di dalam pekerjaan mereka. Sedangkan, standar deviasi sebesar 0,25506 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kepuasan kerja karyawan sebesar 0,25506 dari 37 responden.

#### 4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk menguji kelayakan suatu data yang akan digunakan dalam suatu pengujian regresi. Adapun pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

##### 4.5.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan analisis statistik Kolmogorov Smirnov (uji K-S). Data penelitian dengan nilai signifikansi data yang ditunjukkan oleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 5% ( $p > 0,05$ ) dinyatakan terdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas terhadap TQM terhadap kepuasan kerja karyawan, TQM terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan

kerja karyawan, dan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14  
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Nilai Kritis	Keterangan
Y <sub>1</sub>	0,644	0,05	Normal
Y <sub>2</sub>	0,332	0,05	Normal

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan tabel pengujian di atas, dapat dilihat bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,644 untuk kepuasan kerja karyawan dan 0,332 untuk kepuasan pelanggan. Nilai tersebut lebih besar dari 5% ( $p > 0,05$ ), maka variabel variabel pada penelitian ini terdistribusi normal.

#### 4.5.2. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser, yaitu dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Variabel independen tersebut dapat dikatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 ( $\alpha > 5\%$ ). Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15  
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
Y1	1,000	0,05	Tidak terjadi heteroksidaksitas
Y2	0,369	0,05	Tidak terjadi heteroksidaksitas

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan tabel hasil pengujian di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual untuk variabel lebih dari 0,05 ( $\alpha > 5\%$ ) maka dari itu, variabel-variabel dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan variabel-variabel tersebut dapat digunakan dalam pengujian regresi lebih lanjut.

#### 4.6. Uji Hipotesa

##### 4.6.1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan pada *Total Quality Management* (X) terhadap kepuasan kerja karyawan ( $Y_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $Y_2$ ). Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung persamaan garis regresi yaitu:

$$\begin{aligned} Y_1 &= \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + e \\ Y_2 &= \beta_0 + \beta_1 X_2 + e \end{aligned}$$

Berikut ini adalah hasil analisis data diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.16  
Hasil Analisis Regresi

Variabel	Konstanta	B	Sign.	Uji T	Koefisien determinasi	Keterangan
Y1	23,111	0,301	0,000	5,145	0,431	Signifikan
Y2	7,994	1,477	0,000	15,683	0,695	Signifikan

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.16 di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas X pada penghitungan  $Y_1 = 0,301$  dan

konstanta sebesar 23,111 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y_1 = 23,111 + 0,301 X$$

Dimana:

$Y_1$  = variabel kepuasan kerja karyawan

$X$  = variabel *total quality management*

Nilai konstan ( $Y_1$ ) sebesar 23,111 yang artinya jika variabel *total quality management* ( $X$ ) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan kerja karyawan ( $Y_1$ ) akan berada pada angka 23,111. Koefisien regresi *total quality management* ( $X$ ) dari perhitungan linier sederhana nilai coefficients ( $b$ ) = 0,301. Hal ini berarti setiap ada peningkatan pada variabel *total quality management* ( $X$ ) maka kepuasan kerja karyawan ( $Y_1$ ) juga akan meningkat dengan anggapan konstan sebesar 23,111.

Kemudian hasil analisis regresi pada  $Y_2$  pada tabel 4.16 di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas  $X$  pada penghitungan  $Y_2 = 1,477$  dan konstanta sebesar 7,994 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y_1 = 7,994 + 1,477 X$$

Dimana:

$Y_2$  = variabel kepuasan pelanggan

$X$  = variabel *total quality management*



Nilai konstan ( $Y_2$ ) sebesar 7,994 yang artinya jika variabel *total quality management* (X) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan pelanggan ( $Y_2$ ) akan berada pada angka 7,994. Koefisien regresi *total quality management* (X) dari perhitungan linier sederhana nilai coefficients (b) = 1,477. Hal ini berarti setiap ada peningkatan pada variabel *total quality management* (X) maka kepuasan pelanggan ( $Y_2$ ) juga akan meningkat dengan anggapan konstan sebesar 7,994.

#### 4.6.2. Uji T

Hasil uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) dan probabilitas masing-masing variabel independen dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dengan cara membandingkan dengan nilai signifikansi 0,05. Pada tabel 4.16 di atas hasil uji t variabel *Total Quality Management* (TQM) sebesar 5,145 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang berarti bahwa  $p\text{ value} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Uji t *Total Quality Management* (TQM) kedua yang ditunjukkan pada Tabel 4.16 adalah sebesar 15,683 dengan probabilitas 0,000 yang berarti bahwa  $p\text{ value} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4.6.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai prosentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari tabel 4.16 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi

adalah sebesar 0,431. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan kerja karyawan ( $Y_1$ ) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas yaitu *total quality management* (X) sebesar 43,1%. Jadi besarnya pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 43,1% sedangkan sisanya sebesar 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Sedangkan untuk nilai koefisien determinasi pada tabel 4.16 adalah sebesar 0,695 Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan pelanggan ( $Y_2$ ) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas yaitu *total quality management* (X) sebesar 69,5%. Sehingga besarnya pengaruh variabel *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 69,5% sedangkan sisanya sebesar 30,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

#### 4.7. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa yang telah ditunjukkan pada tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa adanya implementasi *Total Quality Management* memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

##### 1. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Ejionueme (2015) mengartikan TQM sebagai filosofi manajemen dan praktik yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dan material dari setiap organisasi dengan cara yang paling efektif untuk

mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, maka dapat diketahui bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil ini membuktikan bahwa adanya implementasi TQM mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Teori Hierarki Kebutuhan Maslow menjelaskan bahwa dasar dari setiap individu akan mencari kepuasan secara terus menerus dari tingkat kebutuhan yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi (Oanh: 2016). Dengan adanya implementasi TQM dalam BPJS Kesehatan kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan melalui adanya budaya organisasi yang baik, pembagian tugas yang jelas, kerjasama tim yang baik, kepercayaan organisasi terhadap karyawan serta adanya pengakuan dari organisasi akan prestasi yang dicapai dalam pekerjaan mereka. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sageer (2012) bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh adanya desain pekerjaan yang kaya akan unsur perilaku positif seperti otonomi, identitas tugas, signifikansi tugas dan umpan balik dari perusahaan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang sama dari Alsughayir (2014) dengan judul *Does Practicing Total Quality Management Affect Employee Job Satisfaction in Saudi Arabian Organizations?*. Hasil menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dan dapat diketahui dalam penelitian tersebut faktor adanya

budaya organisasi menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian yang sama ditunjukkan oleh penelitian terdahulu Bari (2016) dengan judul *TQM Soft Practices and Job Satisfaction; Mediating Role of Relational Psychological Contract*. Hasil menunjukkan bahwa tiga komponen dalam TQM (Kerja Tim, Penghargaan & Pengakuan dan Pendidikan & Pelatihan) memiliki pengaruh signifikan langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan kerja, sedangkan budaya organisasi tidak memiliki efek langsung pada kepuasan kerja

## **2. Pengaruh Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan**

Ross (1999) memaparkan bahwa implementasi *Total Quality Management* merupakan sebuah integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas dan pelayanan yang berkesinambungan yang tujuan akhirnya adalah kepuasan dari pelanggan. Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas dapat diketahui bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini membuktikan bahwa adanya implementasi TQM mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya implementasi TQM dalam BPJS Kesehatan, maka pelanggan dapat merasakan dampak dari pelayanan yang diberikan untuk pelanggan itu sendiri. Hal tersebut dapat dirasakan melalui 5 dimensi kualitas pemenuhan kebutuhan dari Pena (2013) yang terdiri dari *tangibility*, keandalan (*reliability*), tanggung jawab (*responsiveness*) serta kepastian (*assurance*) layanan yang akan diperoleh pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu dari Chiguvi (2016) dengan judul *Impact of Total Quality Management on Customer Satisfaction in the Retail Sector: Case of indigenous Supermarkets in Botswana*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan terutama pada konsep dimana ketika organisasi menerapkan TQM organisasi dapat secara terbuka mendengarkan keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan penelitian terdahulu.

Penelitian terdahulu yang lain menunjukkan hasil yang sama dengan peneliti, yaitu penelitian dari Knežević (2017) dengan judul *Total Quality Management Implementation and Guest Satisfaction in Hospitality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM yang ada pada hotel yang diamati di Serbia memiliki dampak terbesar pada kepuasan para tamu. Selain itu penerapan standar ISO 9001 dapat secara langsung mempengaruhi peningkatan kualitas dengan keterlibatan penuh semua karyawan secara tersirat.

Berdasarkan kedua penelitian diatas dapat dilihat bahwa adanya implementasi *Total Quality Management* mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan serta kepuasan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu bagian dari filosofi TQM yaitu kekuatan karyawan. Chiguvi (2016) mengungkapkan bahwa TQM memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengidentifikasi masalah kualitas dalam organisasi

dimana mereka bekerja. Adanya implementasi TQM membuat peran karyawan dianggap penting dan dihargai. Karyawan akan diberikan pelatihan secara terus menerus agar melakukan perbaikan agar dapat memberikan pekerjaan yang maksimal. Penelitian yang dilakukan Knežević (2017) juga menunjukkan bahwa adanya penerapan TQM dapat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan untuk pelanggan sehingga secara tidak langsung adanya kepuasan kerja karyawan mampu memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Implementasi *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Implementasi TQM mampu memberikan keleluasaan kepada karyawan untuk mengembangkan diri sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pelanggan melalui pelatihan yang dan perbaikan secara terus menerus atas kualitas layanan yang diberikan.
2. Implementasi *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adanya implementasi TQM mampu memberikan kesempatan bagi pelanggan menyampaikan keluhannya atas pelayanan yang didapatkan sehingga jaminan kualitas layanan yang baik bagi pelanggan dapat ditingkatkan

#### **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Jumlah sampel karyawan sebagai responden dalam penelitian ini tidak terlalu besar yaitu 37 responden. Oleh sebab itu, jawaban dirasa belum

mampu mewakili karyawan yang ada pada seluruh karyawan BPJS Kesehatan

2. Pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner, sehingga penelitian belum mampu menggambarkan keadaan yang dirasakan oleh responden secara mendalam.
3. Peneliti belum menemukan kuesioner yang mampu menghubungkan secara langsung variabel kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan

### 5.3. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian di atas, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sampel yang digunakan hendaknya diperluas tidak hanya di Kantor Cabang Kota Yogyakarta saja akan tetapi di seluruh Provinsi DIY.
2. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat melakukan menggabungkan metode penelitian tidak hanya menggunakan kuesioner (metode kuantitatif) tetapi diperluas dengan menggunakan metode kualitatif sehingga dapat memberikan hasil yang lebih mendalam.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian yang sama, disarankan untuk dapat membuat kuesioner yang dapat menghubungkan secara langsung antara variabel kepuasan kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan.



#### 5.4. Implikasi

1. Adanya implementasi TQM pada suatu perusahaan dinilai sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Hal ini menjadikan perusahaan untuk lebih memperhatikan proses implementasi TQM yang ada sehingga dapat bermanfaat untuk keberlangsungan perusahaan.
2. Umpan balik dari karyawan dan pelanggan harus diperhatikan oleh perusahaan untuk kesuksesan implementasi TQM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisari J.P. Soeprijadhie, Aisari JP. 2013. *Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan di Radio Republik Indonesia Manado*. Jurnal EMBA. Vol, 1(4): 60 – 68
- Al-Ibrahim, Abdulaziz. 2014. *Quality Management and Its Role in Improving Service Quality in Public Sector*. Journal of Business and Management Sciences. Vol, 2(6) :123-147
- Bari, MW., Meng Fanchen., Muhammad, AB. 2016. *TQM Soft Practice and Job Satisfaction; Mediating Role of Relational Psychological Contract*. Procedia - Social and Behavioral Sciences. Vol, 235: 453 – 462
- Birkland, SA. 1995. *An Assessment Improving Employee Attitudes and Job Satisfaction through Total Quality Management Implementation*. Ames Iowa: Iowa State Univesity
- Chiguvi, Douglas. 2016. *Impact of Total Quality Management on Customer Satisfaction in the Retail Sector: Case of indigenous Supermarkets in Botswana*. European Journal of Business and Management. Vol, 8 (28) : 119-131
- Curry, A., Sinclair, E. 2002. *Assessing the Quality of Physiotherapy Services Using Servqual*. International Journal of Health Care Quality Assurance. Vol, 15 : 197-205
- Ejionueme, L.K., et al. 2015. *Application of Total Quality Management (TQM) in Secondary School Administration in Umuahia Education Zone*. Journal of Education and Practice. Vol,6 (27) : 102 - 111
- Gul, Asiya., et al. 2012. *Improving Employees Performance Through Total Quality Management*. International Journal of Economics and Management Sciences. Vol, 1(8) : 19-24
- Handrinos, MC., et al. 2015. *Using the SERVQUAL Model to Evaluate the Quality of Service for Farm School Store*. Journal of

- Marketing and Consumer Behaviour in Emerging Market. Vol, 1(1): 62 - 74
- Hutomo, Hartantyo Tri., Ratih Hendayani. 2015. *Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen dan Services Quality*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol, 4 (2): 136-149
- Kaynak, Hale. 2003. *The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance*. Journal of Operations Management. Vol, 21: 405–435
- Knežević, M., et al. 2017. *Total Quality Management Implementation and Guest Satisfaction in Hospitality*. Amfiteatru Economic. Vol, 19(44): 124-143
- Larina, Ludmila N. 2015. *Practical Application of Total Quality Management System to Education of International Students*. Procedia – Social and Behavior Science. Vol, 215 : 9 – 13
- Lind, Douglas. A., et al. 2009. *Statistical Techniques in Business and Economics* : 14<sup>th</sup> Edition. McGraw-Hill Education. New York
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. RAJAGRAFINDO PERSADA. Jakarta
- Mill, Robert Christie. 2011. *A Comprehensive Model Of Customer Satisfaction In Hospitality And Tourism: Strategic Implications For Management*. International Business & Economics Research Journal. Vol, 1(6): 7 - 18
- Mosadeghrad, AM. 2014. *Strategic Collaborative Quality Management and Employee Job Satisfaction*. Intenational Journal of Health Policy and Management. Vol, 2(4): 167-174
- Nassar, Moshood., et al. 2015. *Total Quality Management and Customer Satisfaction in Selected Service Industries in Ilorin Nigeria*. Journal of Sustainable Development in Africa. Vol, 17(6): 146-162

- Oanh, Ho Thie Kieu. 2016. *How to Improve Employess's Motivation in order to Increase Work Performance*. Finlandia: Helsinki Metropolia University of Applied Sciences
- Oliver, R. 1980. *Theoretical Bases of Consumer Satisfaction Research: Review, Critique, and Future Direction*. In C. Lamb & P. Dunne (Eds), *Theoretical Developments in Marketing* (pp.206-210). Chicago: American Marketing Association.
- Pena, MM., et al. 2013. *The Use of Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services*. Rev Esc Enferm USP. Vol, 47 (5) : 1227-32
- Pradhan, Sribatsa. 2014. *Total Quality Management in Service Sector: Case Study of Academic Libraries*. Journal of Business and Management Sciences. Vol, 2(3A): 29-32
- Ross, Joel E. 1999. *Total Quality Management: 3th Edition*. CLC Press LLC. Florida
- Sageer,Alam., et al. 2012. *Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization*. IOSR Journal of Business and Management. Vol,5(1): 32-39
- Saling., Basri, M., et al. 2016. *Effect of Service Quality and Marketing Stimuli on Customer Satisfaction: The Mediating Role of Purchasing Decisions*. Journal of Business and Management Sciences. Vol, 4(4): 76-81
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. ALFABETA. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. ANDI. Yogyakarta
- Topalovic, Snezana. 2015. *The Implementation of Total Quality Management in order to Improve Production Performance and Enhancing The Level of Customer Satisfaction*. Procedia Technology. Vol, 19 : 1016-1022
- \_\_\_\_\_. 2008. *Service Management : mewujudkan layanan prima*. ANDI. Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy., Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. ANDI. Yogyakarta
- Uduk, Paul. 2015. *Total Quality Management as a Business Philosophy*. Process Excellent Network. Retrieved November 20, 2017, from <https://www.processexcellencenetwork.com/business/transformation/articles/>
- Wang, Kua-Hua., *et al.* 2018. *Quality Management Mechanism, Job Satisfaction and Performance Audit*. Accounting and Finance Research. Vol,7(1): 25 - 39
- Zihar, Fajri. 2011. *Penerapan Total Quality Management (TQM) serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Kendal*. Semarang: Institut Agama Islam Negri Walisongo

# LAMPIRAN I

Lampiran 1

KARYAWAN
----------

## KUESIONER

**Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta)**

Berkaitan dengan penulisan Skripsi program Strata (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, diperlukan informasi untuk mendukung penelitian yang dilakukan dengan judul “**Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Kepuasan Pelanggan Peserta BPJS di Yogyakarta**”. Peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Mengingat kualitas penelitian ini sangat bergantung pada jawaban kuesioner dari jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i, sehingga peneliti berharap Bapak/Ibu/Sdr/i menjawab dengan sejujurnya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/i alami. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya

Peneliti

Widad Faizah

**A. Identitas Pribadi**

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda (√) :

1. Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan

2. Berapa Usia Anda ?

1  Dibawah 20 th

2  20 -29 th

3  30 – 39 th

4  40 – 49 th

5  50 th ke atas

3. Pendidikan Terakhir

1  SD

5  S1

2  SMP

6  S2

3  SMA

7  S3

4  Diploma

4. Lama bekerja

1  < 1 th

3  3 – 5 th

2  1 – 3 th

4  > 5 th



**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner, Variabel Implementasi *Total Quality Management* (TQM), Kepuasan Kerja Karyawan.**

Berilah tanda (√) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/I pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

**BAGIAN I (Variabel Implementasi TQM)**

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1	BPJS Kesehatan mengerti tentang konsep peningkatan berkelanjutan untuk kemajuan BPJS Kesehatan				
2	Pelatihan mengenai peningkatan kualitas yang disediakan oleh BPJS Kesehatan dapat membantu saya sebagai karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik				
3	Ide saya sebagai karyawan selalu didukung pihak manajemen—walaupun nantinya belum tentu berhasil				
4	Saya punya pemahaman yang baik tentang TQM ( <i>Total Quality Management</i> )				
5	Saya menerima semua pelatihan teknis yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
6	Kualitas pekerjaan yang berhubungan dengan pelatihan yang saya terima sebagai karyawan sudah baik				
7	Pelatihan TQM dapat membantu saya dalam meningkatkan kinerja saya				
8	Saya mengetahui alasan saya dalam melakukan suatu pekerjaan				

9	Sebagai karyawan, saya terikat untuk melanjutkan peningkatan dalam pekerjaan saya				
10	Sebagai karyawan saran-saran yang saya usulkan dapat didengarkan oleh pihak manajer BPJS Kesehatan				
11	Saya mudah mendapatkan ide baru saat sedang berdiskusi maupun rapat				
12	Atasan saya sangat percaya bahwa para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan				
13	Sebagai karyawan, saya diberikan kesempatan untuk bertanggungjawab terhadap kualitas kerja mereka				
14	Manajer BPJS Kesehatan menunjukkan komitmen pribadi terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan				
15	Sebagai karyawan, saya dikenal karena adanya peningkatan kualitas kerja				
16	Manajemen BPJS Kesehatan sangat mendukung adanya keterlibatan karyawan dalam peningkatan kualitas				
17	Jika saya dapat meningkatkan kualitas kerja saya, maka pihak manajemen BPJS Kesehatan akan memberi penghargaan kepada saya				
18	Informasi yang berkaitan dengan kualitas pekerjaan divisi saya sudah tersedia bagi saya				
19	Rekan kerja saya mempunyai pemahaman yang baik tentang siapa pelanggan mereka				
20	Sebagai karyawan, saya sudah mampu mengembangkan sistem yang baik untuk mengawasi kualitas kerja saya				
21	Beberapa masalah pekerjaan yang ada pada divisi saya dapat diselesaikan melalui diskusi tim				
22	Manajer yang ada di BPJS Kesehatan diberikan penghargaan atas peningkatan kualitas yang telah dicapai				
23	Pelanggan BPJS Kesehatan dapat memberikan saran kepada karyawan BPJS Kesehatan tentang kualitas kerja yang dihasilkan				
24	BPJS Kesehatan menetapkan peningkatan kualitas sebagai				

	prioritas utama				
25	Peningkatan kualitas di BPJS Kesehatan dapat diketahui dari tinjauan penampilan karyawan				
26	Selama rapat, semua pendapat dan gagasan dipertimbangkan sebelum mengambil keputusan				
27	Proses TQM akan meningkatkan peran saya pada perencanaan pembayaran intensif di BPJS Kesehatan				
28	Sebagai karyawan, saya harus melakukan apa yang saya bisa untuk meningkatkan keuntungan jangka pendek pada BPJS Kesehatan				
29	Sebagai karyawan, saya memahami cita-cita manajer senior saya untuk kemajuan BPJS Kesehatan				
30	Saat saya mengikuti pelatihan TQM yang diadakan BPJS Kesehatan, saya merasa sesi pelatihan TQM mendidik				
31	Saat saya mengikuti pelatihan TQM yang diadakan BPJS Kesehatan, saya merasa sesi pelatihan TQM bermanfaat untuk meningkatkan kualitas kerja saya				
32	Pihak manajemen BPJS Kesehatan melihat peningkatan yang berkelanjutan sebagai sesuatu yang penting				

**Sumber : Birkland (1995)**

## **BAGIAN II (Variabel Kepuasan Karyawan)**

No	Daftar pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya merasa sibuk dengan pekerjaan saya sepanjang waktu				
2	Saya memiliki kesempatan bekerja sendiri di dalam pekerjaan saya				
3	Saya memiliki kesempatan melakukan hal yang berbeda dalam pekerjaan saya dari waktu ke waktu				
4	Saya merasa puas dengan cara atasan saya menghadapi staffnya				
5	Saya merasa puas dengan kemampuan atasan saya dalam membuat keputusan				

6	Saya mampu melakukan sesuatu dalam pekerjaan saya yang tidak bertentangan dengan nurani saya				
7	Pekerjaan saya menyediakan lapangan kerja yang tetap bagi karyawan				
8	Saya memiliki kesempatan untuk membantu rekan kerja saya dalam pekerjaan kami				
9	Saya memiliki kesempatan untuk mengatakan pada rekan kerja saya tentang apa yang seharusnya dilakukan di dalam pekerjaan kami				
10	Saya memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya				
11	Saya merasa gaji saya dan banyaknya pekerjaan yang saya lakukan telah sesuai				
12	Saya memiliki kesempatan untuk maju dalam pekerjaan saya				
13	Saya memiliki kesempatan mengeluarkan pendapat dalam pekerjaan saya				
14	Saya memiliki kesempatan mencoba metode saya sendiri dalam bekerja				
15	Saya merasa puas dengan kondisi pekerjaan saya saat ini				
16	Saya merasa puas dengan cara rekan kerja saya dalam bekerja sama				
17	Saya mendapatkan pujian karena melakukan pekerjaan yang baik dalam pekerjaan saya				
18	Saya merasa puas atas prestasi yang saya dapatkan dari pekerjaan saya				

**Sumber : Birkland (1995)**

## KUESIONER

**Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengaruhnya  
Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Kepuasan Pelanggan  
( Studi Kasus pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta)**

Berkaitan dengan penulisan Skripsi program Strata (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, diperlukan informasi untuk mendukung penelitian yang dilakukan dengan judul “**Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Kepuasan Pelanggan Peserta BPJS di Yogyakarta**”. Peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Mengingat kualitas penelitian ini sangat bergantung pada jawaban kuesioner dari jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i, sehingga peneliti berharap Bapak/Ibu/Sdr/i menjawab dengan sejujurnya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/i alami. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya

Peneliti

Widad Faizah

### A. Identitas Pribadi

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda (√) :

1. Nama : \_\_\_\_\_ ( boleh diisi/tidak)
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
3. Berapa Usia Anda ?
  - 1  Dibawah 20 th
  - 2  20 -29 th
  - 3  30 – 39 th
  - 4  40 – 49 th
  - 5  50 th ke atas
4. Pekerjaan/ Profesi
 

1 <input type="checkbox"/> PNS	3 <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta
2 <input type="checkbox"/> Wiraswasta/Pedagang	4 <input type="checkbox"/> Lain-lain,Sebutkan: .....
5. Pendidikan Terakhir
 

1 <input type="checkbox"/> SD	3 <input type="checkbox"/> SMA	5 <input type="checkbox"/> S1	7 <input type="checkbox"/> S3
2 <input type="checkbox"/> SMP	4 <input type="checkbox"/> Diploma	6 <input type="checkbox"/> S2	
6. Golongan Peserta BPJS Kesehatan
  - 1  PBI ( Jamkesos, Jamkesmas,KIS)
  - 2  Non PBI (Askes, Asabri, Karyawan Swasta)
  - 3  Mandiri

Tanda Tangan

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner, Variabel Implementasi *Total Quality Management* (TQM), Kepuasan Pelanggan.**

Berilah tanda (√) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/I pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

**BAGIAN I (Variabel Implementasi TQM)**

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1	Sebagai pelanggan, saya memperoleh kenyamanan dalam pelayanan di BPJS Kesehatan				
2	Saya merasa pelayanan di BPJS Kesehatan selalu tepat waktu				
3	Saya merasa BPJS Kesehatan memiliki petugas yang terampil				
4	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan selalu bertegur sapa terhadap saya, sebagai pelanggan				
5	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan selalu memberikan informasi yang jelas				
6	Sebagai pelanggan, saya merasa percaya penuh dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan				
7	Saya merasa BPJS Kesehatan memberikan layanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status				
8	Saya merasa pelayanan yang cepat saat pelanggan				

	membutuhkan				
9	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan memberikan keramahan terhadap pelanggan				
10	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan dapat melakukan pekerjaannya secara profesional				
11	Saya merasa bila pihak BPJS Kesehatan dapat menerima kritik yang konstruktif dari berbagai pihak, termasuk saya sebagai pelanggan				

**Sumber : Zihar (2007)**

### **BAGIAN II (Variabel Kepuasan Pelanggan)**

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya merasa BPJS Kesehatan menjanjikan adanya penyediaan layanan yang pasti untuk saya sebagai pelanggan				
2	Saya merasa BPJS Kesehatan sangat peduli terhadap penyelesaian masalah terkait pelayanan BPJS Kesehatan yang dimiliki oleh saya sebagai pelanggan				
3	Saya merasa BPJS Kesehatan menyediakan layanan yang tepat bagi saya sebagai pelanggan				
4	Saya merasa BPJS Kesehatan menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
5	Saya merasa BPJS Kesehatan dapat menyediakan layanan yang memuaskan dalam situasi apapun untuk saya sebagai pelanggan				
6	Saya merasa BPJS Kesehatan dapat menyediakan layanan yang memuaskan untuk permintaan spesifik/khusus yang saya ajukan sebagai pelanggan				
7	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan menyediakan prosedur pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit kepada saya sebagai pelanggan				
8	Saya merasa tindakan petugas BPJS Kesehatan dapat menciptakan rasa percaya kepada saya sebagai pelanggan				



9	Sebagai pelanggan , saya merasa aman dalam melakukan transaksi dengan BPJS Kesehatan				
10	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan selalu bersikap sopan terhadap saya sebagai pelanggan				
11	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan memiliki pengetahuan yang sesuai untuk menjawab pertanyaan saya sebagai pelanggan				
12	Sebagai pelanggan , saya memiliki keyakinan bahwa layanan yang akan diberikan BPJS Kesehatan dilakukan dengan cara yang benar				
13	Saya merasa BPJS Kesehatan sudah menyesuaikan jam buka untuk memenuhi semua kebutuhan saya sebagai pelanggan				
14	Saya merasa BPJS Kesehatan memiliki tujuan untuk menyediakan keuntungan yang maksimal kepada saya sebagai pelanggan				
15	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan dapat mengerti kebutuhan saya sebagai pelanggan dengan memperhatikan secara personal				
16	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan dapat memperlakukan saya sebagai pelanggan dengan baik atas keluhan dan masalah saya mengenai layanan BPJS Kesehatan				
17	Saya merasa BPJS Kesehatan memiliki peralatan layanan yang modern				
18	Saya merasa bangunan kantor BPJS Kesehatan terlihat menarik				
19	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan selalu berpakaian rapi dan bersih				

**Sumber : Handrinis (2015)**

## **LAMPIRAN II**





<b>29</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>30</b>	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3
<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>32</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
<b>33</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>34</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<b>35</b>	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
<b>36</b>	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

<b>No</b>	<b>X27</b>	<b>X28</b>	<b>X29</b>	<b>X30</b>	<b>X31</b>	<b>X32</b>	<b>X</b>
<b>1</b>	3	3	3	2	2	3	2.78
<b>2</b>	3	3	3	3	3	4	3.22
<b>3</b>	3	4	3	3	3	4	3.25
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3.16
<b>5</b>	1	2	3	3	3	3	2.88
<b>6</b>	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>7</b>	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3.06
<b>9</b>	4	3	4	4	4	4	3.88
<b>10</b>	2	3	3	3	4	4	3.56
<b>11</b>	4	4	4	4	4	4	3.97
<b>12</b>	3	3	4	3	3	3	3.13
<b>13</b>	3	4	3	3	3	4	3.50
<b>14</b>	3	3	3	3	3	3	2.78
<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3.13
<b>16</b>	4	3	3	3	3	3	3.06
<b>17</b>	2	3	3	3	3	3	3.06
<b>18</b>	3	3	4	3	3	4	3.16
<b>19</b>	2	3	3	2	2	3	2.94
<b>20</b>	3	3	3	3	3	4	3.19
<b>21</b>	4	4	4	3	3	4	3.34
<b>22</b>	3	3	3	3	3	3	3.06
<b>23</b>	3	3	4	3	3	4	3.28
<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3.06
<b>25</b>	4	4	3	3	3	3	3.19
<b>26</b>	3	3	3	3	3	3	3.13
<b>27</b>	3	3	3	3	3	4	3.25

<b>28</b>	3	3	3	3	3	4	3.16
<b>29</b>	3	3	3	3	3	3	3.16
<b>30</b>	3	3	4	3	3	4	3.28
<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	4.00
<b>32</b>	3	3	3	3	3	4	3.22
<b>33</b>	3	3	3	3	3	3	2.94
<b>34</b>	2	3	3	2	2	3	2.84
<b>35</b>	3	3	3	3	3	3	3.28
<b>36</b>	3	3	2	3	3	3	2.88
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	3.88

No	Variabel Kepuasan Kerja Karyawan BAGIAN II												
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13
<b>1</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
<b>2</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>3</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>6</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
<b>7</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
<b>8</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
<b>9</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
<b>10</b>	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
<b>11</b>	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
<b>12</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
<b>13</b>	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>14</b>	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
<b>15</b>	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
<b>16</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>17</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>19</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3
<b>20</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>21</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
<b>22</b>	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3

<b>23</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
<b>24</b>	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>25</b>	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
<b>26</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>27</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
<b>28</b>	2	2	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3
<b>29</b>	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>30</b>	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
<b>31</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>32</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
<b>33</b>	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>34</b>	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
<b>35</b>	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>36</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>37</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

<b>No</b>	<b>Y14</b>	<b>Y15</b>	<b>Y16</b>	<b>Y17</b>	<b>Y18</b>	<b>Y</b>
<b>1</b>	3	3	3	3	3	2.89
<b>2</b>	2	3	3	2	3	2.94
<b>3</b>	3	3	3	3	3	3.11
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3.06
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3.00
<b>6</b>	3	2	3	3	3	2.83
<b>7</b>	3	3	3	2	3	2.89
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3.06
<b>9</b>	3	3	3	4	4	3.39
<b>10</b>	3	3	3	3	3	3.33
<b>11</b>	4	3	3	3	3	3.22
<b>12</b>	3	3	3	3	3	3.17
<b>13</b>	3	3	4	3	3	3.28
<b>14</b>	3	3	3	3	3	2.83
<b>15</b>	3	3	3	3	3	2.94
<b>16</b>	4	3	3	3	3	3.22
<b>17</b>	3	3	2	3	3	2.89
<b>18</b>	3	2	3	3	2	2.94
<b>19</b>	3	3	3	2	3	2.78





13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3.18
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.18
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
17	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3.00
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.09
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2.91
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.64
21	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
22	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
23	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2.73
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
26	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2.18
27	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.82
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3.36
30	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2.45
31	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2.73
32	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2.64
33	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2.45
34	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.45
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.64
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.09
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3.73
39	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3.27
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
42	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2.73
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2.82
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
47	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2.64
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
49	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3.09

50	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3.36
51	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2.82
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.09
53	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2.45
54	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3.00
55	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2.82
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.91
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.09
58	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3.45
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3.18
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
61	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2.91
62	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.09
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
64	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2.64
65	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2.91
66	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.91
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
68	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3.27
69	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3.73
70	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.09
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.45
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
73	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2.91
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.91
75	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2.73
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3.18
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3.27
79	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3.55
80	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.91
81	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2.73
82	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1.55
83	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3.09
84	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.91
85	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2.82
86	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2.73

<b>87</b>	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.73
<b>88</b>	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3.00
<b>89</b>	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3.00
<b>90</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.91
<b>91</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3.27
<b>92</b>	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2.55
<b>93</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3.36
<b>94</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.09
<b>95</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2.82
<b>96</b>	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2.64
<b>97</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.91
<b>98</b>	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3.64
<b>99</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.91
<b>100</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>101</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>102</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.91
<b>103</b>	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3.09
<b>104</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.27
<b>105</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>106</b>	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2.73
<b>107</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2.82
<b>108</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>109</b>	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2.82
<b>110</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.18

No	Variabel Kepuasan Pelanggan BAGIAN II										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11
<b>1</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
<b>2</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>3</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>6</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>7</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
<b>8</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4

<b>9</b>	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
<b>10</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>11</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>12</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>13</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>14</b>	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
<b>15</b>	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
<b>16</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>17</b>	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4
<b>18</b>	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
<b>19</b>	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
<b>20</b>	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
<b>21</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>22</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>25</b>	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
<b>26</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>27</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>28</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>29</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>30</b>	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
<b>31</b>	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
<b>32</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>33</b>	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>35</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
<b>36</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>37</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
<b>38</b>	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
<b>39</b>	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
<b>40</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>41</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>42</b>	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
<b>43</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>44</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>45</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4







<b>49</b>	4	3	3	3	3	4	4	3	3.21
<b>50</b>	3	4	3	3	3	4	3	4	3.42
<b>51</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	2.84
<b>52</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2.95
<b>53</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2.89
<b>54</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	2.74
<b>55</b>	3	3	3	2	3	2	2	3	2.63
<b>56</b>	3	3	3	2	2	3	2	3	2.74
<b>57</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3.05
<b>58</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3.63
<b>59</b>	4	4	3	3	4	3	3	3	3.37
<b>60</b>	4	4	4	3	4	3	3	4	3.63
<b>61</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>62</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>63</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2.95
<b>64</b>	3	3	3	3	3	3	1	3	2.84
<b>65</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	2.74
<b>66</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>67</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>68</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>69</b>	3	3	3	4	4	3	3	3	3.26
<b>70</b>	4	3	4	3	3	3	3	3	3.32
<b>71</b>	4	3	4	3	3	4	3	3	3.32
<b>72</b>	1	3	1	3	1	3	3	3	2.26
<b>73</b>	4	3	4	4	3	3	3	3	3.32
<b>74</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	2.68
<b>75</b>	3	2	3	3	2	3	3	3	2.89
<b>76</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	3.58
<b>77</b>	4	2	3	3	3	4	3	4	3.58
<b>78</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3.05
<b>79</b>	3	3	3	4	4	4	3	3	3.42
<b>80</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
<b>81</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	2.95
<b>82</b>	1	1	1	1	2	2	1	1	1.26
<b>83</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3.00
<b>84</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	2.95
<b>85</b>	3	4	3	4	3	4	1	3	2.95





## **LAMPIRAN III**

### *Lampiran 3*

#### Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil uji reliabilitas *Total Quality Management* dan kepuasan kerja karyawan

#### *Reliabilitas*

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	32

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	18

2. Hasil reliabilitas *Total Quality Management* dan kepuasan pelanggan

#### *Reliabilitas*

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	11

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	19







.415*	.337*	.400*	.413*	.570**	.512**	.407*	.545**	.479**	.395*	.644**
.011	.041	.014	.011	.000	.001	.012	.000	.003	.015	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.318	.469**	.258	.323	.231	.171	.324	.587**	.637**	.400*	.647**
.055	.003	.123	.051	.168	.313	.051	.000	.000	.014	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.168	.365**	.525**	.503**	.525**	.548**	.472**	.507**	.460**	.556**	.707**
.321	.026	.001	.002	.001	.000	.003	.001	.004	.000	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.402*	.344*	.324	.513**	.356*	.397*	.488**	.704**	.810**	.453**	.844**
.014	.037	.051	.001	.031	.015	.002	.000	.000	.005	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
-.026	.360*	.198	.243	.236	.246	.262	.476**	.527**	.386*	.582**
.878	.029	.240	.148	.160	.143	.117	.003	.001	.018	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.260	.222	.558**	.451**	.150	.492**	.099	.338*	.413*	.293	.577**
.120	.186	.000	.005	.376	.002	.558	.041	.011	.078	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.272	.349*	.263	.512**	.277	.288	.617**	.691**	.762**	.551**	.779**
.103	.034	.116	.001	.097	.083	.000	.000	.000	.000	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.255	.335*	.184	.369*	.196	.295	.509**	.447**	.541**	.414*	.692**
.128	.043	.275	.024	.244	.076	.001	.006	.001	.011	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.122	.328**	.307	.423**	.080	.193	.511**	.502**	.582**	.415*	.600**
.472	.047	.065	.009	.637	.253	.001	.002	.000	.011	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.318	.358*	.166	.323	.316	.294	.552**	.463**	.521**	.509**	.642**
.055	.030	.325	.051	.057	.077	.000	.004	.001	.001	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
.184	.224	.484**	.521**	.210	.379*	.501**	.308	.366*	.462**	.693**
.277	.184	.002	.001	.212	.021	.002	.064	.026	.004	.000
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37

q23	Pearson Correlation	.020	.250	.472**	.124	.431**	.322	.411*	.288	.216	.402*
	Sig. (2-tailed)	.907	.136	.003	.464	.008	.052	.011	.084	.200	.014
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q24	Pearson Correlation	.311	.133	.284	.120	.399*	.413*	.365*	.399*	.243	.214
	Sig. (2-tailed)	.061	.434	.088	.480	.014	.011	.026	.014	.147	.204
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q25	Pearson Correlation	.311	.411*	.602**	.297	.362*	.310	.330*	.220	.198	.276
	Sig. (2-tailed)	.061	.012	.000	.074	.028	.061	.046	.191	.240	.098
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q26	Pearson Correlation	.103	.456**	.577**	.542**	.499**	.434**	.635**	.236	.243	.492**
	Sig. (2-tailed)	.545	.005	.000	.001	.002	.007	.000	.160	.148	.002
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q27	Pearson Correlation	.034	.299	.500**	.091	.466**	.327*	.257	.302	.414*	.207
	Sig. (2-tailed)	.844	.073	.002	.591	.004	.048	.125	.069	.011	.218
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q28	Pearson Correlation	.181	.382*	.628**	.000	.519**	.341*	.417*	.404*	.506**	.216
	Sig. (2-tailed)	.284	.020	.000	1.000	.001	.039	.010	.013	.001	.199
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q29	Pearson Correlation	.361*	.127	.542**	.369*	.355*	.574**	.352*	.267	.382*	.462**
	Sig. (2-tailed)	.028	.455	.001	.025	.031	.000	.033	.111	.020	.004
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q30	Pearson Correlation	.277	.438**	.582**	.536**	.568**	.648**	.639**	.442**	.476**	.464**
	Sig. (2-tailed)	.097	.007	.000	.001	.000	.000	.000	.006	.003	.004
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q31	Pearson Correlation	.199	.472**	.528**	.503**	.634**	.742**	.707**	.479**	.527**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.237	.003	.001	.001	.000	.000	.000	.003	.001	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
q32	Pearson Correlation	.490**	.351*	.506**	.352*	.577**	.504**	.441**	.399*	.615**	.460**
	Sig. (2-tailed)	.002	.033	.001	.033	.000	.001	.006	.014	.000	.004
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
qttotal	Pearson Correlation	.408*	.567**	.805**	.548**	.788**	.770**	.754**	.583**	.669**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).









Q_9	Pearson Correlation	.044	.081	.184	.268	.183	.440**	.197	.584**	1	.417*
	Sig. (2-tailed)	.794	.636	.276	.109	.279	.006	.242	.000		.010
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_10	Pearson Correlation	.034	-.047	.182	.271	.382*	.405*	.413*	.362*	.417*	1
	Sig. (2-tailed)	.840	.780	.281	.105	.020	.013	.011	.028	.010	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_11	Pearson Correlation	-.005	.008	.005	.213	.294	.260	.157	.309	.444**	.309
	Sig. (2-tailed)	.974	.964	.978	.206	.077	.121	.354	.063	.006	.063
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_12	Pearson Correlation	.191	.062	.243	.439**	.312	.233	.244	.448**	.226	.191
	Sig. (2-tailed)	.257	.717	.147	.007	.060	.165	.145	.005	.178	.258
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_13	Pearson Correlation	-.058	.081	.184	.268	.408*	.440**	.319	.417*	.119	.417*
	Sig. (2-tailed)	.732	.636	.276	.109	.012	.006	.054	.010	.483	.010
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_14	Pearson Correlation	.085	.193	.169	.221	.472**	.545**	.377*	.247	.276	.431**
	Sig. (2-tailed)	.618	.253	.316	.189	.003	.000	.021	.140	.099	.008
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_15	Pearson Correlation	.119	-.047	.191	.436**	.397**	.285	.027	.150	.283	.288
	Sig. (2-tailed)	.483	.780	.258	.007	.015	.088	.873	.377	.090	.084
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_16	Pearson Correlation	-.009	.012	.578**	.181	.234	.274	-.137	.140	.341**	.140
	Sig. (2-tailed)	.958	.942	.000	.285	.163	.100	.419	.407	.039	.407
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_17	Pearson Correlation	-.084	-.023	.379*	.267	.233	.295	.252	.400*	.238	.400*
	Sig. (2-tailed)	.620	.894	.021	.110	.165	.076	.133	.014	.155	.014
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_18	Pearson Correlation	.244	.169	.159	.364*	.268	.162	.290	.200	.420**	.399*
	Sig. (2-tailed)	.145	.317	.347	.027	.108	.339	.082	.236	.010	.014
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Q_Total	Pearson Correlation	.364*	.368*	.497**	.660**	.711**	.634**	.516**	.595**	.564**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.027	.025	.002	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## 2. Validitas *Total Quality Management* dan kepuasan pelanggan

### Validitas *Total Quality Management*

		Correlations											
		Q_1	Q_2	Q_3	Q_4	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_9	Q_10	Q_11	Q_Total
Q_1	Pearson Correlation	1	.510**	.394**	.396**	.461**	.481**	.513**	.378**	.403**	.332**	.423**	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_2	Pearson Correlation	.510**	1	.347**	.301**	.398**	.510**	.440**	.446**	.362**	.473**	.470**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_3	Pearson Correlation	.394**	.347**	1	.554**	.474**	.365**	.326**	.431**	.476**	.452**	.421**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_4	Pearson Correlation	.396**	.301**	.554**	1	.557**	.363**	.495**	.394**	.595**	.441**	.323**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_5	Pearson Correlation	.461**	.398**	.474**	.557**	1	.611**	.588**	.575**	.484**	.516**	.456**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_6	Pearson Correlation	.481**	.510**	.365**	.363**	.611**	1	.579**	.571**	.460**	.573**	.481**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_7	Pearson Correlation	.513**	.440**	.326**	.495**	.588**	.579**	1	.510**	.568**	.523**	.432**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_8	Pearson Correlation	.378**	.446**	.431**	.394**	.575**	.571**	.510**	1	.564**	.577**	.504**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_9	Pearson Correlation	.403**	.362**	.476**	.595**	.484**	.460**	.568**	.564**	1	.563**	.360**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_10	Pearson Correlation	.332**	.473**	.452**	.441**	.516**	.573**	.523**	.577**	.563**	1	.513**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_11	Pearson Correlation	.423**	.470**	.421**	.323**	.456**	.481**	.432**	.504**	.360**	.513**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_Total	Pearson Correlation	.663**	.668**	.650**	.682**	.773**	.766**	.757**	.764**	.735**	.755**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Q_11	Q_12	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19	Q_Total
.280**	.558**	.400**	.454**	.408**	.328**	.326**	.402**	.470**	.675**
.003	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.529**	.639**	.278**	.560**	.437**	.553**	.376**	.373**	.445**	.716**
.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.559**	.640**	.529**	.617**	.502**	.592**	.504**	.386**	.659**	.806**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.388**	.561**	.329**	.494**	.538**	.523**	.397**	.370**	.384**	.708**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.347**	.429**	.314**	.427**	.469**	.378**	.355**	.213*	.411**	.624**
.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.025	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.305**	.428**	.289**	.296**	.521**	.263**	.291**	.234*	.263**	.563**
.001	.000	.002	.002	.000	.006	.002	.014	.006	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.364**	.510**	.282**	.506**	.477**	.375**	.468**	.351**	.448**	.690**
.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.511**	.538**	.453**	.450**	.507**	.462**	.393**	.205*	.468**	.682**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.032	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.490**	.559**	.528**	.555**	.464**	.364**	.511**	.396**	.587**	.720**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
.696**	.689**	.635**	.646**	.566**	.614**	.669**	.413**	.688**	.786**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

Q_11	Pearson Correlation	.280**	.529**	.559**	.388**	.347**	.305**	.364**	.511**	.490**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_12	Pearson Correlation	.558**	.639**	.640**	.561**	.429**	.428**	.510**	.538**	.559**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_13	Pearson Correlation	.400**	.278**	.529**	.329**	.314**	.289**	.282**	.453**	.528**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.001	.002	.003	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_14	Pearson Correlation	.454**	.560**	.617**	.494**	.427**	.296**	.506**	.450**	.555**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_15	Pearson Correlation	.408**	.437**	.502**	.538**	.469**	.521**	.477**	.507**	.464**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_16	Pearson Correlation	.328**	.553**	.592**	.523**	.378**	.263**	.375**	.462**	.364**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_17	Pearson Correlation	.326**	.376**	.504**	.397**	.355**	.291**	.468**	.393**	.511**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_18	Pearson Correlation	.402**	.373**	.386**	.370**	.213*	.234*	.351**	.205*	.396**	.413**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.025	.014	.000	.032	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_19	Pearson Correlation	.470**	.445**	.659**	.384**	.411**	.263**	.448**	.468**	.587**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Q_Total	Pearson Correlation	.675**	.716**	.806**	.708**	.624**	.563**	.690**	.682**	.720**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





## **LAMPIRAN IV**

*Lampiran 4*

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
  - a. TQM terhadap kepuasan kerja karyawan

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		37
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.46232237
Most Differences	Extreme Absolute	.122
	Positive	.122
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.740
Asymp. Sig. (2-tailed)		.644

- b. TQM terhadap kepuasan pelanggan

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.07823461
Most Differences	Extreme Absolute	.090
	Positive	.090
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.947
Asymp. Sig. (2-tailed)		.332

2. Uji Heteroskedastisitas
  - a. TQM terhadap kepuasan kerja karyawan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.106E-16	1.773		.000	1.000
	TQM_KK	.000	.017	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: ABSRes

b. TQM terhadap kepuasan pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.195	.532		2.247	.027
	TQM	-.014	.016	-.087	-.903	.369

a. Dependent Variable: ABRes

## **LAMPIRAN V**

*Lampiran 5*

## Uji Statistik Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tqm_kp	110	1.55	4.00	3.0448	.37841
kepuasan_pelanggan	110	1.26	3.95	3.0248	.38875
tqm_kk	37	2.78	4.00	3.2070	.30920
kepuasan_karyawan	37	2.61	3.94	3.0554	.25506
Valid N (listwise)	37				

## **LAMPIRAN VI**

*Lampiran 6*

1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana (TQM terhadap kepuasan kerja karyawan)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 <sup>a</sup>	.431	.414	3.511

a. Predictors: (Constant), TQM\_KK

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	326.444	1	326.444	26.475	.000 <sup>a</sup>
	Residual	431.556	35	12.330		
	Total	758.000	36			

a. Predictors: (Constant), TQM\_KK

b. Dependent Variable: kepuasan\_karyawan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.111	6.224		3.713	.001
	TQM_KK	.301	.059	.656	5.145	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_karyawan

2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana (TQM terhadap kepuasan pelanggan)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 <sup>a</sup>	.695	.692	4.097	2.124

a. Predictors: (Constant), TQM

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4128.530	1	4128.530	245.951	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1812.888	108	16.786		
	Total	5941.418	109			

a. Predictors: (Constant), TQM

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.994	3.179		2.514	.013
	TQM	1.477	.094	.834	15.683	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan