

PENGESAHAN JURNAL

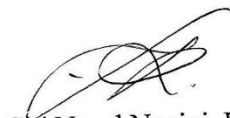
PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI GARDEN GAZEBO RESTAURANT PURAWISATA YOGYAKARTA

Nama	:	Erry Donneli
Nomor Mahasiswa	:	13311468
Jurusan	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Operasi

Yogyakarta, 4 April 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Sifi Nurul Ngaini, Dra., MM.

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GARDEN GAZEBO RESTAURANT PURAWISASATA
YOGYAKARTA**

Erry Donneli

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

erry_donneli@yahoo.com

ABSTRACT

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan pengaruh Total Quality Management yang diukur menggunakan 10 indikator yaitu: Fokus pada pelanggan, Obsesi pada kualitas, Pendekatan ilmiah, Komitmen jangka panjang, Kerja sama tim, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, Kebebasan yang terkendali, Kesatuan tujuan, dan Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Variabel Kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat, diukur menggunakan 5 indikator yaitu: Price (harga), Service Quality(kualitas layanan), Product quality (kualitas produk), faktor emosional dan kemudahan. Penelitian ini menggunakan 60 responden pelanggan yang pernah berkunjung dan membeli produk di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta. Hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan uji simultan membuktikan hipotesis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi $0,00 < 0,05$. Analisis datanya menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana dengan cara penelitian kuantitatif. Dari persamaan regresi linear sederhana ($Y=1,715+0,484X$) variabel Total Quality Management menunjukkan koefisien sebesar 0,484, yang artinya kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,484. Selain itu, berdasarkan uji independent t-test, dapat diketahui bahwa Total Quality Management memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$. Dan pada pengujian koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh besar yaitu sebesar 76,8 % yang berarti tingkat variabel diluar penelitian ini lebih rendah pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Keyword : Total Quality Management, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada zaman globalisasi saat ini yang dipenuhi dengan persaingan, semua orang membahas tentang “mutu” suatu produk barang/jasa yang dihasilkan. Produk diciptakan oleh individu atau perusahaan karena selalu ada keinginan dan kebutuhan oleh konsumen yang berkembang sesuai zaman dengan tuntutan “mutu” penggunaannya. Pada era

persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk dan jasa yang semakin tinggi. Terjadi pula peningkatan penawaran produk dan jasa dengan harga lebih bersaing dari negara dengan biaya tenaga kerja rendah seperti halnya negara-negara di kawasan timur: China, Vietnam, dan India.

Peningkatan “mutu” kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja karyawan dengan menggunakan suatu alat dari sistem manajemen yang baik. Salah satu alat yang bisa digunakan untuk meningkatkan manajemen kualitas suatu perusahaan adalah *Total Quality Management (TQM)*. TQM adalah metode yang digunakan oleh perusahaan/organisasi dalam bidang manufaktur atau jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, produktivitas, dan bersifat berkelanjutan (*sustainable*) untuk peningkatan “mutu” manajemen kualitas secara keseluruhan. Semakin berkembangnya bisnis pada industri pariwisata di Yogyakarta, pihak Purawisata harus mampu meningkatkan kualitas manajemennya untuk tetap mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menciptakan pelanggan baru. Peningkatan kualitas manajemen yang baik oleh perusahaan harus dilakukan karena persaingan yang sangat ketat dari industri purawisata seperti hotel dan restoran yang menawarkan produk yang sama, dimana setiap perusahaan mencoba menciptakan ciri-ciri produk yang dihasilkan unik, berkarakter, beridentitas, berkualitas dan keunggulan mulai dari harga, menu makanan dan pelayanan.

Ada beberapa orang yang mungkin belum mengenal Gazebo Garden Restaurant Purawisata dengan baik, yang memiliki anggapan bahwa Purawisata berkelas tinggi karena memiliki ragam pilihan produk dan juga fasilitas di dalam kawasan Purawisata Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta, menjual produk dengan harga yang sangat terjangkau namun kualitas tetap terjamin. Pihak restoran Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta juga berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan.

Pihak Purawisata diharapkan mampu membuat para pelanggan puas akan produk yang dihasilkan maupun tingkat pelayanan yang diberikan sehingga membuat pelanggan tersebut merasa puas dan menjadi loyal dengan menganggap bahwa produk dan pelayanan yang diberikan oleh Purawisata Yogyakarta telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen produk pada umumnya terkait dengan faktor-faktor harga, menu makanan serta pelayanan yang disajikan. Dalam faktor-faktor tersebut Gazebo Garden Restaurant relatif unggul dibanding pesaing. Namun demikian ditemukan beberapa kendala dalam mengelola keputusan dan kepuasan konsumen, antara lain selisih harga dengan kompetitor, pilihan waktu yang bersamaan dengan acara lain, jumlah tempat yang melebihi kapasitas yang telah diinformasikan.

Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Dengan adanya loyalitas yang tercipta pada pelanggannya, maka Purawisata Yogyakarta akan memperoleh dua keuntungan sekaligus yaitu mendapatkan profitabilitas dengan terjualnya produk yang dihasilkan dan menarik pelanggan baru karena melihat loyalitas dari pelanggan yang telah ada, ini berarti perusahaan semakin banyak memperoleh laba untuk kelangsungan usahanya.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Nilai bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut-atribut pemasaran perusahaan yang dapat menjadi unsur-unsur stimuli bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam pembelian. Stimuli adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi perilaku. Salah satu bentuk dari stimuli yang dapat mempengaruhi konsumen dan merupakan faktor yang dapat dikendalikan oleh perusahaan dengan menerapkan metode *Total Quality Management (TQM)* melalui perbaikan terus menerus atas, produk, jasa, manusia dan lingkungan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kepuasan Pelanggan di Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta.**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang melatar belakangi adanya penelitian ini, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah “Apakah *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Gazebo Garden Restaurant Yogyakarta ?”

KAJIAN TEORI

1. *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management merupakan sebuah metode dalam sistem manajemen untuk perbaikan kualitas produk barang atau jasa secara terus menerus (*sustainable*). (Vincent Gasperz, 2010: 5) menyatakan bahwa :“Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan”. *Total Quality Management* adalah perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari perusahaan, dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan kepuasan konsumen (Nasution, 2005).

Rivai (2008: 62) mengatakan bahwa *Total Quality Management (TQM)* adalah konsep yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten. Berdasarkan pengertian tersebut dapat penulis jelaskan bahwa “*Total Quality Management (TQM)*” adalah suatu metode dari ilmu manajemen kualitas yang melibatkan semua orang di dalam organisasi agar dapat melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan atas produk, jasa, proses dan lingkungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002) adalah Kesan yang didapati seseorang baik itu senang atau kecewa terhadap kinerja perusahaan, dimana ketika kinerjanya rendah maka menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan ketika kinerja perusahaan tinggi atau sesuai keinginan pelanggan maka pelanggan akan puas serta ketika kinerja perusahaan melebihi keinginan maka pelanggan akan sangat puas. Penilaian tidak puas, puas, dan sangat puas ini bisa dirasakan ketika pelanggan sudah mengkonsumsi atau menggunakan produk dari sebuah perusahaan tersebut. Sedangkan Hansemark dan Albinsson (2004) berpendapat kepuasan pelanggan ialah seluruh respon atau sikap yang ditunjukkan pelanggan terhadap penyedia layanan atau sikap atas reaksi emosional terhadap produk yang diterima apakah sesuai dengan keinginan pelanggan tersebut.

Bitner dan Zeithaml (2003) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk penilaian atau evaluasi dari pelanggan tentang produk barang/jasa apakah sesuai keinginan dari pelanggan tersebut.

3. Definisi Konseptual

Beberapa pengertian mengenai konsep yang penulis dapat dan kemudian dikemukakan secara jelas sebagai berikut:

a. Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atau produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

4. Penelitian Terdahulu

Edo Andrianto melakukan penelitian pada tahun 2011. Judul penelitiannya adalah Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan TQM di sebuah perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel penelitiannya adalah Variabel Independen yaitu Total Quality Management dan Variabel Dependen yaitu Kepuasan Kerja Karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana. Hasil dari penelitian ini Menunjukkan bahwa Total Quality Management berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Sri Sugiyanti dan Ida Martini Alriani melakukan penelitian tahun 2013 dengan judul penelitian Pengaruh Total Quality Management Motivasi Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh TQM motivasi terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang. Variabel penelitian ini adalah Variabel Independen yaitu Total Quality Management dan Motivasi dan Variabel Dependennya

yaitu Kinerja Perawat. Metode penelitiannya adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini Menunjukkan bahwa Total Quality Management dan Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di RSUD Tugurejo Semarang.

Ratih Hendayani, penelitian tahun 2015. Judul penelitiannya ada Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen dan *Service Quality*. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui penerapan TQM dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan *service quality*. Variabel penelitiannya adalah Variabel Independen yaitu Total Quality Management (TQM) dan Variabel Dependen yaitu Kepuasan Konsumen dan *Service Quality*. Metode penelitiannya adalah Analisis Jalur (Path). Hasil penelitiannya menunjukkan Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh serta kontribusi terhadap kepuasan konsumen sebesar 70 % dan 69,6 % terhadap *service quality*.

Ria Amalia Sukardi, penelitian tahun 2016. Judul penelitiannya adalah Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pada Matahari Departement Store di Plaza Mulia Samarinda. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh strategi TQM yang diterapkan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel penelitiannya adalah Variabel Independen yaitu Total Quality Management (TQM) dan Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Metode penelitiannya adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitiannya bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Departement Store.

Nizar , penelitian tahun 2016. Judul penelitiannya adalah Pengaruh Harga, Menu Makanan dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di restoran *Mediterranea Yogyakarta*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari harga, menu makanan dan pelayanan dari *Mediterranea Yogyakarta* terhadap kepuasan pengunjungnya. Variabel yang digunakan adalah Variabel Independen yaitu harga, menu makanan dan pelayanan sedangkan Variabel Dependennya yaitu kepuasan pengunjung. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung memiliki pengaruh dengan variabel independen yakni harga, menu makanan dan pelayanan.

5. Pengembangan Hipotesis

a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Peneliti melakukan uji hipotesis parsial untuk mencari tahu dan menguji apakah variabel independen: *Total Quality Management* berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen : Kepuasan Pelanggan. Cara yang digunakan untuk mengujinya adalah sebagai berikut :

- H_{01} : “*Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”.
- H_{a1} : “*Total Quality Management* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”.

Pengujian kriteria yang digunakan dalam menguji t_{hitung} yaitu sebagai berikut:

- Apabila $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_{01} dapat ditolak dan H_{a1} dapat diterima, artinya *Total Quality Management* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
- Apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_{01} dapat diterima dan H_{a1} dapat ditolak, artinya *Total Quality Management* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

b. Uji Hipotesis Simultan (Uji f)

Peneliti melakukan uji hipotesis simultan untuk mencari tahu dan menguji apakah variabel independen: *Total Quality Management* berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen : Kepuasan Pelanggan. Cara yang digunakan untuk mengujinya adalah sebagai berikut :

- H_{02} : “*Total Quality Management* tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan”.
- H_{a2} : “*Total Quality Management* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan”.

Pengujian kriteria yang digunakan dalam menguji F_{hitung} yaitu sebagai berikut :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, artinya *Total Quality Management* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
- Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak, artinya *Total Quality Management* tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ganda (*R Square* atau R^2) digunakan untuk mengukur sumbangan dari variabel bebas (*Total Quality Management*) yang diteliti terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) Besarnya koefisien determinasi ganda (R^2) berada diantara 0 dan 1 atau $0 < R^2 < 1$. Semakin besar R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas (harga, menu makanan, dan pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan) semakin kecil.

METODE PENELITIAN

1. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli produk barang/jasa dari Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dari populasi pelanggan yang datang untuk membeli produk (barang dan atau jasa) dari Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel adalah metode *convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara nyaman, mudah ditemui dan diajak bekerjasama serta dilakukan dengan memilih sampel bebas sekehendak peneliti.

2. Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukurannya

Variabel penelitian ini meliputi *Total Quality Management* dan *Kepuasan Pelanggan*. Pengertian *Total Quality Management (TQM)* menurut Greenberg dan Baron (Wibowo, 2016:122) merupakan suatu strategi organisasi tentang komitmen untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dengan mengembangkan teknik secara berhati-hati mengelola kualitas keluaran. Sedangkan, Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima, Hansemak dan Albinsson (2004). Variabel ini diukur menggunakan skala likert berdasarkan jawaban yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan.

3. Analisis Data

Analisis datanya menggunakan analisis deskriptif dan regresi sederhana dengan cara penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yang berdasarkan studi deskriptif dimana penelitian ini berhubungan dengan masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dalam penelitian ini menggunakan aplikasi program SPSS (*Statistic Package for the Sosial Science*) Versi 21.0. Penelitian dilakukan dengan cara datang langsung pada perusahaan dimana penulis melakukan penelitian dan melakukan observasi serta menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan permasalahan.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas :

a. Uji Validitas Total Quality Management (Variabel X)

Instrumen penelitian mengenai *Total Quality Management* berjumlah dua puluh item pertanyaan dengan responden sebanyak 60 orang pelanggan yang membeli produk barang/jasa di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta dan diuji menggunakan program SPSS.

Hasil uji validitas pada variabel *Total Quality Management* dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Pengujian Validitas Variabel *Total Quality Management*

Variabel	No. Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	Penyataan 1	0,405	0,201	Valid
	Penyataan 2	0,374	0,201	Valid
	Penyataan 3	0,780	0,201	Valid
	Penyataan 4	0,820	0,201	Valid
	Penyataan 5	0,862	0,201	Valid
	Penyataan 6	0,496	0,201	Valid
	Penyataan 7	0,513	0,201	Valid
	Penyataan 8	0,220	0,201	Valid
	Penyataan 9	0,240	0,201	Valid
	Penyataan 10	0,821	0,201	Valid
	Penyataan 11	0,509	0,201	Valid
	Penyataan 12	0,230	0,201	Valid
	Penyataan 13	0,755	0,201	Valid
	Penyataan 14	0,640	0,201	Valid
	Penyataan 15	0,820	0,201	Valid
	Penyataan 16	0,862	0,201	Valid
	Penyataan 17	0,848	0,201	Valid
	Penyataan 18	0,656	0,201	Valid
	Penyataan 19	0,820	0,201	Valid
	Penyataan 20	0,862	0,201	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas, hasil penghitungan dibandingkan dengan tabel korelasi nilai r dengan terlebih dahulu mencari derajat kebebasan (df), yaitu $N - 1 = 20 - 1 = 19$. Pada taraf

signifikansi 5% diperoleh angka 0,201. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka pernyataan tersebut memiliki validitas konstruk yang baik. Dari hasil perhitungan ternyata nilai korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan nilai r hitung lebih besar dari 0,201 maka pernyataan untuk variabel Total Quality Management dapat dikatakan valid.

b. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Instrumen penelitian mengenai Kepuasan Pelanggan berjumlah sepuluh pertanyaan dengan responden sebanyak 60 orang pelanggan yang membeli produk barang/jasa di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta dan diuji menggunakan program SPSS.

Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pelanggan dapat di lihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut.

Tabel 2. Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	No. Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Total Quality Management	Penyataan 1	0,710	0,201	Valid
	Penyataan 2	0,454	0,201	Valid
	Penyataan 3	0,298	0,201	Valid
	Penyataan 4	0,207	0,201	Valid
	Penyataan 5	0,497	0,201	Valid
	Penyataan 6	0,758	0,201	Valid
	Penyataan 7	0,652	0,201	Valid
	Penyataan 8	0,459	0,201	Valid
	Penyataan 9	0,730	0,201	Valid
	Penyataan 10	0,713	0,201	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas, hasil penghitungan dibandingkan dengan tabel korelasi nilai r dengan terlebih dahulu mencari derajat kebebasan (df), yaitu $N - 1 = 60 - 1 = 59$. Pada taraf signifikansi 5% diperoleh angka 0,201. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka pernyataan tersebut memiliki validitas konstruk yang baik. Dari hasil perhitungan ternyata nilai korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan nilai r hitung lebih besar dari 0,201 maka semua pernyataan untuk variabel Kepuasan Pelanggan dapat dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas :

a. *Total Quality Management* dan Kepuasan Pelanggan

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi kuesioner dalam melakukan pengukuran data. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Batas Interval	Keterangan
Total Quality Management	0,750	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,734	0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diketahui semua variabel memiliki koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,600, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

2. Hasil Deskripsi *Total Quality Management* dan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilakukan di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta bulan Desember 2017 sampai dengan Januari 2018 dengan jumlah responden sebanyak 60 pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebar kuisisioner kepada sejumlah responden mengenai pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap *Kepuasan Pelanggan* di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta. Di bawah ini merupakan hasil deskripsi dari variabel Total Quality Management , variabel ini terdiri atas 20 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 60 orang dapat dilihat pada tabel berikut.

Pernyataan	STS		TS		S		SS		Skor rata-rata	Kriteria
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
TQM										
1	0	0	1	1,7	30	50,0	29	48,3	3,47	Sangat Setuju
2	0	0	26	43,3	26	43,3	8	23,3	2,7	Setuju
3	0	0	7	11,7	40	66,7	13	21,7	3,1	Sangat Setuju
4	0	0	10	16,7	36	60,0	14	23,3	3,07	Setuju
5	0	0	14	23,3	26	43,3	20	33,3	3,1	Sangat Setuju
6	0	0	2	3,3	33	55,0	25	41,7	3,38	Sangat Setuju
7	0	0	7	11,7	42	70,0	11	18,3	3,07	Setuju
8	0	0	12	20,0	41	68,3	7	11,7	2,92	Setuju
9	0	0	11	18,3	35	58,3	14	23,3	3,05	Setuju
10	0	0	14	23,3	26	43,3	20	33,3	3,1	Sangat Setuju
11	0	0	5	8,3	31	51,7	24	40,0	3,32	Sangat Setuju
12	0	0	21	35,0	29	48,3	10	16,7	2,82	Setuju
13	0	0	6	10,0	41	68,3	13	21,7	3,12	Sangat Setuju
14	0	0	15	25,0	34	56,7	11	18,3	2,9	Setuju
15	0	0	12	20,0	32	53,3	16	26,7	3,1	Sangat Setuju
16	0	0	14	23,3	26	43,3	20	33,3	3,1	Sangat Setuju
17	0	0	14	23,3	34	56,7	12	20,0	2,97	Setuju

18	0	0	6	10,0	42	70,0	12	20,0	3,1	Sangat Setuju
19	0	0	10	16,7	36	60,0	14	23,3	3,07	Setuju
20	0	0	14	23,3	26	43,3	20	33,3	3,1	Sangat Setuju

Tabel 3. Hasil Deskriptif Data Variabel TQM

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil paparan diatas dapat disimpulkan bahwa pernyataan dengan kriteria “setuju” paling banyak dipilih responden. Jumlah responden yang memilih pernyataan dengan kriteria “setuju” tertinggi terdapat pada pernyataan 7 yaitu “Restoran Garden Gazebo Purawisata Yogyakarta memberikan diskon atau potongan harga bagi pelanggan tetap” dan pernyataan 18 yaitu “Pelanggan merasakan inovasi sesuai yang diinginkan setiap berkunjung kembali ke restoran Garden Gazebo Purawisata Yogyakarta” dengan jumlah 42 responden.

Kesimpulannya bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel *total quality management* dimana skor rata-rata terendah yang dipilih responden menunjukkan kriteria “setuju”(2,1 – 3,0) sedangkan skor rata-rata tertinggi yang dipilih responden menunjukkan kriteria “sangat setuju” (3,1 - 4,0).

Selanjutnya hasil deskripsi data variabel Kepuasan Pelanggan. Di bawah ini merupakan tabulasi dari variabel kepuasan Pelanggan , variabel ini terdiri atas 10 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 60 orang dapat dilihat pada tabel berikut.

Pernyataan	STS		TS		S		SS		Skor rata-rata	Kriteria
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
Kepuasan Pelanggan										
1	0	0	10	16,7	29	48,3	21	35,0	3,18	Sangat Setuju
2	0	0	6	10,0	38	63,3	16	26,7	3,17	Sangat Setuju
3	0	0	6	10,0	45	75,0	9	15,0	3,05	Setuju
4	0	0	16	26,7	35	58,3	9	15,0	2,88	Setuju
5	0	0	8	13,3	30	50,0	22	36,7	3,233	Sangat Setuju
6	0	0	12	20,0	32	53,3	16	26,7	3,07	Setuju
7	0	0	6	10,0	28	46,7	26	43,3	3,33	Sangat Setuju
8	0	0	18	30,0	30	50,0	12	20,0	2,9	Setuju
9	0	0	7	11,7	41	68,3	12	20,0	3,083	Setuju
10	0	0	10	16,7	36	60,0	14	23,3	3,07	Setuju

Tabel 4. Hasil Deskriptif Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil paparan diatas dapat disimpulkan bahwa pernyataan dengan kriteria “setuju” paling banyak dipilih responden. Jumlah responden yang memilih pernyataan dengan kriteria “setuju” tertinggi terdapat pada pernyataan 3 yaitu ”Pihak restoran Garden Gazebo Purawisata Yogyakarta cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan” dengan jumlah pemilih 45 responden dan pernyataan 9 yaitu ”Fasilitas dari restoran Garden Gazebo Purawisata Yogyakarta yang diterima mampu memenuhi kebutuhan pelanggan” dengan jumlah pemilih 41 responden.

Kesimpulannya bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dimana skor rata-rata terendah yang dipilih responden menunjukkan kriteria “setuju”(2,1 – 3,0) sedangkan skor rata-rata tertinggi yang dipilih responden menunjukkan kriteria “sangat setuju” (3,1 - 4,0).

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,715	,681		2,520	,015
	Total Quality Management	,484	,044	,612	11,089	,000

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka didapat persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 1,715 + 0,484 X$$

Berdasarkan persamaan tersebut diatas maka dapat dijelaskan bahwa variabel *Total Quality Management* menunjukkan koefisien sebesar 0,484, yang artinya jika variabel *Total Quality Management* (X) dinaikkan 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,484. Artinya semakin baik peningkatan *Total Quality Management* maka akan semakin tinggi Kepuasan Pelanggan.

4. Uji t (Parsial)

Uji t ini merupakan pengujian untuk menunjukan pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini meliputi *Total Quality*

Management , sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan. Kriteria penerimaan hipotesis yaitu apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan t hitung $> t$ tabel maka hipotesis diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,715	0,681		2,520	0,015
Total Quality Management	0,484	0,044	0,612	11,089	0,000

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

Hasil statistik uji t pada variabel Total Quality Management diperoleh nilai t hitung sebesar 11,089 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan diketahui nilai t tabel yang didapat dari penelitian ini sebesar 2,001. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan t hitung $> t$ tabel ($11,089 > 2,001$) maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Total Quality Management terhadap Kepuasan Pengunjung di Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta.

5. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan pengaruh simultan keseluruhan variabel bebas dalam penelitian terhadap variabel terikat. Kriteria penerimaan hipotesis yaitu apabila nilai signifikan f lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) maka model regresi berpengaruh signifikan secara simultan. Hasil uji F apada analisis regresi ganda dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	284,914	3	94,971	414,873	,000 ^b
	Residual	12,819	56	,229		
	Total	297,733	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Total Quality Management

Sumber : Data primer diolah 2018

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh F hitung sebesar 414,873 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan diketahui nilai F tabel yang didapat dari penelitian ini sebesar 2,777. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan F hitung $>$ F tabel ($414,873 > 2,777$) maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan di Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta secara simultan.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,876 ^a	,768	,756	1,404

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

Sumber : Data primer diolah 2016

Hasil analisis diperoleh nilai R^2 sebesar 0,768. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan dipengaruhi Total Quality Management sebesar 76,8 % sedangkan sisanya $100\% - 76,8\% = 23,2\%$ di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

***Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Hipotesis menguji Total Quality Management terhadap Kepuasan Pengunjung, berdasarkan nilai t hitung sebesar 11,089 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$), maka hipotesis diterima. Hipotesis pertama yang menyatakan “ada pengaruh positif dan signifikan *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan di Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta” diterima. Artinya jika variabel *Total Quality Management* meningkatkan variabel Kepuasan Pengunjung. Sekaligus menyatakan bahwa H_A diterima. Perumusan hipotesis:

- $H_0 : \beta_1 < 0$: tidak ada pengaruh antara Total Quality Management (X_1) dengan Kepuasan Pengunjung (Y)
- $H_a : \beta_1 > 0$: ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Total Quality Management (X_2) dengan Kepuasan Pengunjung (Y).

Berdasarkan tabel uji t atau pengujian secara parsial, hasil penelitian yang diperoleh ternyata *Total Quality Management* mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, dengan menunjukkan nilai t sebesar 11,089 . Dari hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai t untuk variabel X_1 yaitu *Total Quality Management* dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a .

Berdasarkan tabel uji f atau pengujian secara simultan, hasil penelitian yang diperoleh variabel "*Total Quality Management*" mempunyai pengaruh simultan secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan menunjukkan nilai F sebesar 414,873. Dari hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai F dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh secara simultan antara variabel *Total Quality Management* terhadap Kepuasan pengunjung. Dengan demikian berarti dengan dianalisis secara simultan yaitu *Total Quality Management* memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta.

PENUTUP

Secara umum dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini memberikan kan pesan bahwa *Total Quality Management* yang ada di Gazebo Garden Restaurant Purawisata mempengaruhi keinginan Kepuasan Pelanggan yang datang. Dari variabel tersebut tidak semata-merta menjadi faktor utama dalam perusahaan, Gazebo Garden Restaurant Purawisata Yogyakarta dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan, manajemen harus bisa mengamati faktor lain seperti pemasaran, strategi bisnis, analisa frekuensi, strategi saham dan faktor lainnya yang tidak di teliti di dalam penelitian ini.

Untuk perusahaan disarankan melakukan pendataan yang lebih intensif terhadap berbagai faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pengunjung khususnya bagi pengunjung yang sudah berlangganan mengunkan harga atau jasa yang ada di Gazebo Garden Restaurant Purawisata, seperti misalnya melakukan promosi dan publikasi di berbagai tempat seperti hotel, restoran-restoran dan tempat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Kurniawati. 2011. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawamangu*. Surakarta : Jurnal Universitas Sebelas Maret.
- Arikunto, S . 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bougie, & Sekaran. 2013. Edisi 6, *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York: John wiley & Sons Ltd.
- Dharmmesta, B.S., dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Edo Andrianto. 2011. *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*". Jakarta : Salemba Empat
- Fandy Tjiptono.2000. *Manajemen jasa, Edisi Pertama*.Yogyakarta: Andi offset
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2001.*Total Quality Management..* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Heizer, Jey dan Render.Barry.2009. *Operations Management. Edisi kesembilan*. Jakarta. Salemba Empat.
- Henry Simamora. 2002. *Produk dan Pelayanan yang efektif*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Indriantoro, Nur , Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFEE.
- Ishikawa, Kaouru. 1992. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. 2005. *Kualitas Produk*. Yogyakarta: Liberty
- Kartajaya, Hermawan. 2002. *Hermawan Kertajaya on Marketing, Edisi Pertama*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Nizar. 2016. *Pengaruh harga, menu makanan dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di restoran Mediterranea*.Yogyakarta: Jurnal STIPRAM”.
- Ratih Hendayani. 2015. *Analisis Impementasi Total Quality Management (TQM) dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dan Service Quality*. Jakarta: Jurnal UNJ”.
- Ria Amalia Sukardi. 2016. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pada Matahari Departement Store di Plaza Mulia Samarinda*. Samarinda : Jurnal Universitas Mulawarman
- Sarwono, Johan. 2010. *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 21,0* . Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication.
- Sekaran, Uma. 2011. Edisi 1 & 2, *Research Methods for business*. Jakarta: Salemba Empat.