

# ANALISA PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN"

(Studi Kasus pada UMKM UD. Rizky Barokah, Surabaya)

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis



Oleh :

RIZKY EKA MEGAWATI

NBI : 121316004

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017

# ANALISA PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN"

(Studi Kasus pada UMKM UD. Rizky Barokah, Surabaya)

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis



Oleh :

RIZKY EKA MEGAWATI

NBI : 121316004

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

2 Maret 2017

Dewan Penguji

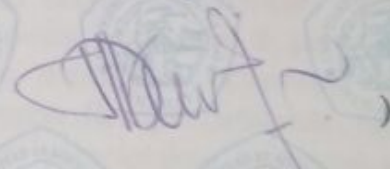
1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM  
Ketua

(  )

2. Dra. Awin Mulyati, MM  
Anggota

(  )

Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM  
Anggota

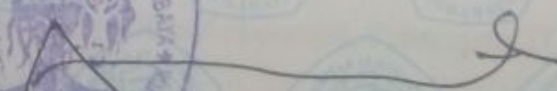
(  )

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



  
Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

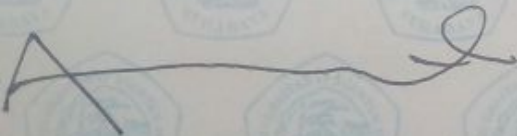
## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**NAMA** : RIZKY EKA MEGAWATI  
**NPM** : 121316004  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISA PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN” (Studi Kasus pada UMKM  
UD. Rizky Barokah, Surabaya)

Surabaya,

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui  
Dosen Pembimbing

  
Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Rizky Eka Megawati, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisa Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap Kepuasan Konsumen” (Studi kasus pada UMKM UD.Rizky Barokah, Surabaya),”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Surabaya, 2 Maret 20

Penulis,



**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : RIZKY Eka Megawati

Nomor Mahasiswa : 121316009

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisa Pengaruh Total Quality Management  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
( Studi Kasus pada UMKM Rizky Barokah )

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 6 April 2018

Yang menyatakan

METERAI  
TEMPEL

57758AFF044082608

6000  
ENAM RIBU RUPIAH

( RIZKY EKA MEGAWATI )

**Analisa Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap  
Kepuasan Konsumen” (Studi kasus pada UMKM UD.Rizky  
Barokah, Surabaya).”**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas akademik  
Dan memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Admin Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

Rizky Eka Megawati

121316004

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2016**

**Analisa Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap  
Kepuasan Konsumen” (Studi kasus pada UMKM UD.Rizky  
Barokah, Surabaya).”**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas akademik  
Dan memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Admin Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

Rizky Eka Megawati

121316004

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SURABAYA**

**201**

**ABSTRAK**



RIZKY EKA MEGAWATI,121316004, ANALISA PENGARUH TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASN KONSUMEN (Study  
Kasus pada UMKM UD. Rizky Barokah, Surabaya)

UD. Rizky Barokah merupakan salah satu produsen madu hutan yang berkantor pusat di Surabaya. Perusahaan ini berkonsentrasi memproduksi Madu dan Herbal. Dibidang manufaktur perlebahan UD. Rizky Barokah memiliki kompetitor dari perusahaan sejenis. Dengan penambahan jumlah pengusaha madu dari tahun ke tahun menunjukkan lingkungan bisnis di bidang madu semakin kompetitif. Lingkungan bisnis yang kompetitif mengharuskan semua pengusaha menerapkan kualitas pelayanan disamping memberikan kualitas produk terbaik melalui penerapan TQM meskipun dengan level yang berbeda dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen..

Tujuan penelitian ini adalah untuk: “Mengetahui pengaruh TQM terhadap kepuasan konsumen UD.Rizky Barokah”

*Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen yang mencoba untuk mencapai dan menyokong kesuksesan jangka panjang dengan memenuhi kepuasan konsumen sebagai salah satu tujuannya. Tujuan dari TQM adalah untuk memberikan produk atau layanan yang berkualitas kepada konsumen, yang mana akan, pada gilirannya, meningkatkan produktifitas dan biaya yang rendah. Dengan kualitas produk yang tinggi dan harga yang rendah, posisi kompetisi di pasar akan bertambah. Serangkaian peristiwa berikut ini akan membantu organisasi unuk mencapai tujuan dari profit dan tumbuh dengan lebih mudah. Sebagai tambahan, tenaga kerja akan memiliki keamanan kerja, yang mana akan menciptakan kepuasan pada tempat kerja(Basterfiel, 2011, 2)

Menurut Krajewski (2005, 196) konsumen merasa puas apabila harapan mereka akan sebuah produk atau kualitas terpenuhi. Kadang, konsumen menggunakan syarat kualitas yang umum untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mereka terhadap sebuah produk atau jasa.

Analisa total quality management pada UD. Rizky Barokah menunjukkan kategori “sangat baik”. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara, penerapan total quality management didasarkan pada tiga pilar, yaitu SDM yang cepat tanggap, harga yang sesuai dan kemudahan menghubungi penjual. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistis mengenai konsep penerapan total quality management UD. Rizky Barokah.

Key word: TQM, Kualitas, Kepuasan Konsumen, Penerapan TQM untuk UKM

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : RIZKY EKA MEGAWATI**  
**NBI : 121316004**  
**JUDUL SKRIPSI : ANALISA PENGARUH TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (Study Kasus pada UMKM UD. Rizky  
Barokah, Surabaya)**

**Surabaya,**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui,  
Dosen Pembimbing**

**Prof.Dr.H.Agus Sukristyanto,MS**

**Dra. Ni Made Ida Pertiwi, MM**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan dinyatakan diterima dan memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 2 Maret 2017**

**Dewan Penguji**

1. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM** .....
2. **Dra. Awin Mulyani, MM** .....
3. **Dra. Diana Juni Mulyati, MM** .....

**Mengesahkan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dekan**

**Prof. Agus Sukristyanto, MS**

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Rizky Eka Megawati, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisa Pengaruh Total Quality**

**Manajemen Terhadap Kepuasan Konsumen” (Studi kasus pada UMKM UD.Rizky Barokah, Surabaya),”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Surabaya, 2 Maret 2017

Penulis,

Rizky Eka Megawati

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Suamiku tersayang, terima kasih untuk terus menyamangati. Untuk anakku  
tercinta, mama lulus nak.!. Untuk keluarga besar, bapak, ibu, mama, ayah, terima  
kasih untuk kasih sayang, doa dan bantuannya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur mendalam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Salam dan salawat semoga selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi yang berjudul "*Analisa pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan konsumen (Study Kasus pada UD.Rizky Barokah)*" ini kami susun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) pada Jurusan Admin Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut kami sampaikan kepada:

1. Ibu Prof.Dr.drg.Hj. Ida Ayu Brahmasari, Dipl.,DHE.,MPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Bapak Prof.Dr.H Agus Sukristyanto, M.S selaku dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Dosen Wali juga Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktunya selama selama proses studi hingga proses skripsi

5. Bpk Drs. IGN Anom Maruta, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta masukan selama proses skipsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membimbing saya selama ini
7. Teman-teman yang tidak bias saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian
8. Kedua Orang Tua, Bapak, Ibu, Ayah, Mama dan keluarga saya terima kasih atas support kalian selama ini
9. Nanda Rizky Baadilla AM.d S.Ab, MM, Suamiku tersayang, terima kasih atas dukungan dan motivasi untuk terus melanjutkan skipsi ini

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

Terakhir penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Surabaya, 10 Agustus 2016

Penulis,

**Risky Eka Megawati**

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	I
Halaman Judul .....	II
Abstrak .....	III

Lembar Pengesahan .....	V
Lembar Pernyataan Originalitas .....	VI
Persembahan .....	VII
Kata Pengantar .....	VIII
Daftar Isi .....	X
Daftar Tabel .....	XIII
Daftar Gambar .....	XIV
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II Kerangka Teori</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Critical Review .....	11
2.3 Kajian Teoritis .....	12
2.3.1 Definisi Kualitas .....	12
2.3.2 Mengelola Kualitas .....	14
2.3.3 Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	15
2.3.4 Pendekatan Dasar TQM .....	17
2.3.5 Konsep Utama TQM .....	19



2.3.6 Indikator TQM .....	21
2.3.7 Penerapan TQM pada Usaha Kecil Menengah (UKM) .....	24
2.3.8 Definisi Kepuasan Konsumen .....	27
2.3.9 Hubungan TQM dengan Kepuasan Konsumen .....	29
2.4 Kerangka Pikir .....	31
2.5 Pengajuan Hipotesa .....	32
<b>BAB III Metodologi Penelitian</b>	
3.1 Tujuan Penelitian .....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Metode Penelitian .....	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.5 Variabel Penelitian .....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7 Instrumen Penelitian .....	37
3.8 Teknis Analisis Data .....	37
3.8.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	37
3.8.2 Uji Korelasi .....	38
3.9 Hipotesis statistic .....	40
<b>BAB IV Penyajian Data dan Pembahasan</b>	
4.1 Profil Company (UD.Rizky Barokah) .....	41
4.1.1 Visi Misi Perusahaan .....	42
4.1.2 Lokasi dan Tata Letak Perusahaan .....	43
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	44

4.1.4 Strategi Pemasaran dan Sarana Promosi .....	47
4.2 Deskripsi Data Variabel .....	48
4.2.1 Deskripsi Data Variabel X .....	50
4.2.2 Deskripsi Data Variabel Y .....	51
4.3 Uji Persyaratan Analisis .....	52
4.3.1 Uji Normalitas .....	52
4.3.2 Uji Linearitas .....	53
4.3.3 Uji Korelasi .....	55
4.3.4 Uji Regresi Linear Sederhana SPSS .....	56
4.3.4.1 Uji R-Square .....	56
4.3.4.2 Uji F-Tabel .....	57
4.3.4.3 Uji t-Hitung .....	58
4.4 Uji Hipotesis Penelitian .....	59
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V Penutup</b>	
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64
Daftar Pustaka .....	XV
Lampiran .....	XIV

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Pilar TQM .....	17
Gambar 2.2 Roda TQM .....	22
Gambar 2.3 Struktur Organisasi UD .Rizky Barokah .....	45

## **DAFTAR TABEL**

Table 2.1 Mengelola Kualitas .....	15
Table 2.2 5-S Kaizen .....	15
Table 2.3 Dimensi Kualitas .....	16
Table 2.4 Budaya TQM Lama dan Baru .....	20
Tabel 2.5 Hubungan TQM dengan Kepuasan Konsumen .....	31