

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

Risky Eka Megawati
Ni Made Ida Pratiwi
IGN Anom Maruta

UD. Rizky Barokah is one forest honey producers headquartered in Surabaya. . With the growing number of entrepreneurs honey from year to year shows the business environment in the increasingly competitive field of honey. Competitive business environment requires all employers to apply the quality of services in addition to providing the best product quality through the application of TQM albeit with different levels in an effort to create customer satisfaction. The purpose of this study was to: "Determine the influence of TQM on consumer satisfaction UD.Rizky Barokah"

Total Quality Management (TQM) is a management approach that is trying to achieve and sustain long-term success to meet customer satisfaction as one of its objectives. . With high product quality and low price, competitive position in the market will increase. The following series of events will help organizations transform and achieve the purpose of profit and grow more easily. In addition, workers will have job security, which will create satisfaction in the workplace (Basterfiel, 2011, 2) According to Krajewski (2005, 196) consumers are satisfied when their expectations for a product or quality are met. Sometimes, consumers use quality requirements common to describe the level of their satisfaction with a product or service. Analysis of total quality management at UD. Rizky Barokah indicate the category of "very good". It is shown from the results of the interview, the application of total quality management is based on three pillars, namely human resources responsive, value and ease of contacting the seller. Of the three pillars researchers found the results were realistic about the application of total quality management concepts UD. Rizky Barokah.

Keywords: TQM, Kualitas, Kepuasan Konsumen, Penerapan TQM untuk UKM

Pendahuluan

Lingkungan bisnis yang kompetitif menjadikan perusahaan membuat banyak penawaran terhadap barang dan jasa. Banyaknya penawaran barang dan jasa membuat konsumen lebih selektif dalam memilih barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Peningkatan persaingan dan permintaan dengan kualitas tinggi menyebabkan semakin banyak perusahaan menyadari bahwa mereka harus menyediakan produk/jasa berkualitas tinggi untuk sukses bersaing di pasar. Apapun ukuran organisasi dan tipe bisnis, manajemen akan menghargai betapa pentingnya

kualitas untuk mencapai tujuan dan keberhasilan pada organisasi. Hal ini disebabkan oleh kualitas, sebab kualitas salah satu aspek yang paling diharapkan oleh konsumen pada semua layanan produk.

Salah satu sistem yang berorientasi pada kualitas barang dan jasa adalah *total quality management* (TQM). Sejak tahun 1980-an, TQM dianggap sebagai salah satu cara efektif bagi perusahaan untuk meningkatkan *competitive advantage*. Penerapan TQM adalah salah satu faktor kesuksesan karena TQM berfokus kepada konsumen, dan melakukan perbaikan berkesinambungan pada setiap produk, jasa dan proses.

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 pertambahan 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. Dimungkinkan ada pengusaha madu telah jauh dalam penerapan TQM dan ada pula yang baru menerapkan TQM.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian tentang “ **Analisa Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap Kepuasan Konsumen**” (Studi kasus pada UMKM UD.Rizky Barokah, Surabaya).”

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya kepuasan konsumen UD.Rizky Barokah yang disebabkan karena penerapan TQM yang kurang maksimal

Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan dengan memberikan penegasan terhadap variabel judul sebagai berikut :

- 1.Total Quality Management adalah suatu pendekatan manajemen UD. Rizky Barokah yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi dari Internal : UD. Rizky Barokah, Eksternal: Konsumen dan mitra usaha. Variable yang digunakan adalah focus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan karyawan
2. Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen UD. Rizky Barokah setelah membandingkan antara apa yang di terima dan di harapkan

Perumusan Masalah

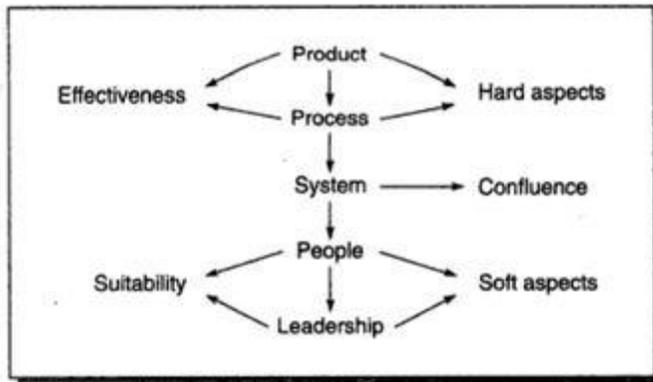
Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : “Apakah TQM berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD. Rizky Barokah?”

Tujuan Penelitian

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

Tinjauan Pustaka

TQM adalah pendekatan manajemen yang mencoba untuk mencapai dan menyokong kesuksesan jangka panjang dengan mendorong umpan balik dan partisipasi karyawan, memenuhi memuaskan konsumen, menghormati nilai dan kepercayaan social, dan mematuhi undang-undang dan peraturan pemerintah Produk, proses, sistem, orang dan kepemimpinan membentuk 5 pilar TQM. Hal ini ditunjukkan pada gambar berikut.



TQM menyediakan seluruh konsep yang menumbuhkan perbaikan berkelanjutan di dalam sebuah organisasi. Filosofi TQM menekankan sistematis, terpadu, konsisten, perspektif organisasi yang luas melibatkan seluruh orang dan segala hal. Focus utama pada kepuasan total baik konsumen internal maupun eksternal dalam lingkungan manajemen yang mencari perbaikan berkelanjutan dari seluruh sistem dan proses.

TQM memiliki 6(enam) konsep dasar:

1. Komitmen dan keterlibatan manajemen untuk mengadakan dukungan organisasi jangka panjang dari atas sampai bawah
2. Keteguhan untuk focus pada konsumen, baik konsumen internal maupun eksternal
3. Keterlibatan efektif dan pemanfaatan dari seluruh tenaga kerja
4. Perbaikan berkelanjutan dari bisnis dan proses produksi
5. Memperlakukan supplier sebagai partner

6. Membangun pengukuran kinerja untuk proses

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)

Sampai sekarang perusahaan besar masih mendominasi pembahasan tentang manajemen kualitas terpadu (TQM) dan proses perbaikan terus menerus (*continious improvement*), hal ini bertolak belakang dengan usaha kecil dan menengah yang belum banyak memperhatikan penerapan TQM padahal UKM adalah tulang punggung perekonomian negara.

Pada kenyataannya perusahaan besar yang telah menggunakan TQM menjalin hubungan bisnis dengan UKM sebagai penyalur bahan baku (*supplier*) atau jasa-jasa lainnya,hal ini memaksa UKM untuk memenuhi sejumlah standar kualitas demi mendukung kesuksesan penerapan TQM di perusahaan besar. Penolakan UKM untuk memenuhi tuntutan standar kualitas perusahaan besar akan mengakibatkan UKM kehilangan rekanan bisnis.Melihat kenyataan itu dapat disimpulkan bahwa banyak UKM yang secara tidak langsung sudah menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam operasional organisasinya karena tuntutan perusahaan besar sebagai rekan bisnis yang sudah menerapkan TQM.

Ada beberapa alasan pentingnya menerapkan TQM pada UKM :

1. Memudahkan bank mengambil keputusan memberikan pinjaman kepada UKM karena melihat potensi pertumbuhan UKM.

2. Memberikan keyakinan bagi manajemen menjadikan prinsip kepuasan pelanggan dan pemberdayaan karyawan sebagai gaya manajemen yang didukung dengan penerapan TQM.
3. Merubah harapan pelanggan karena melihat organisasi UKM dikelola dengan lebih baik.
4. Menjadikan pekerjaan yang memudahkan merubah kinerja UKM yang rendah menjadi kinerja yang lebih baik.

Penerapan TQM pada UKM menjadi faktor yang penting untuk menciptakan aktivitas rutin yang menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas mendukung *going concern*, walaupun beberapa hambatan harus dihadapi dan ditemukan solusinya, diantaranya hambatan pengetahuan, alokasi biaya, dan keterbatasan sumber daya manusia baik keterbatasan paradigma maupun keterbatasan *skill* yang mendukung penerapan TQM.

Untuk mengatasi kendala tersebut beberapa ahli menyarankan UKM menggunakan metode Evaluasi Diri (*self assessment*) untuk menerapkan TQM. Evaluasi diri (*self assesment*) adalah sebuah media yang mampu mengelola proses perbaikan terus-menerus (*contuinuos improvement*) dan mendorong terciptanya proses pembelajaran dalam organisasi. Proses evaluasi diri yang dilakukan organisasi memberikan peluang bagi organisasi untuk belajar tentang kekuatan/kelemahan yang dimiliki dan area mana yang harus diperbaiki, bagaimana TQM diterapkan dalam organisasi, serta sejauh mana TQM yang diterapkan dapat dibandingkan dengan organisasi lainnya. Manfaat penerapan metode evaluasi diri dapat membantu manajer menganalisis penyesuaian kondisi organisasi dengan tuntutan lingkungannya.

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. Kepuasan memiliki banyak dimensi di benak konsumen, yang mana di bagi menjadi 9(Sembilan) bagian.

Menurut Kotler (2009,143) diambil dari American Society of Quality Control menyatakan bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu :

1. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi. Kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan adalah pelanggan yang membeli berkali-kali dari organisasi yang sama. Pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangat penting.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

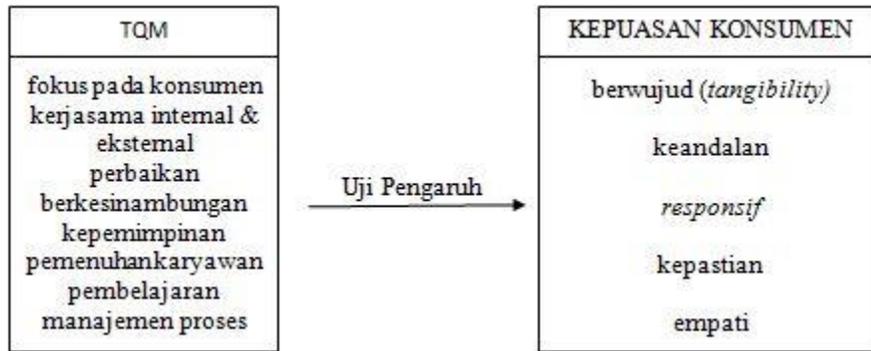
Oleh karena kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam TQM, maka dalam suatu perusahaan harus memiliki fokus pada pelanggan. Fokus pada pelanggan

merupakan upaya perusahaan untuk memproduksi produk sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memuaskan pelanggan .(Tjiptono, 2014, 103)

Semakin banyak, perusahaann manufaktur dan jasa yang menggunakan kepuasan konsumen sebagai alat ukur kualitas. *Total Quality Management (TQM)* menunjukkan obsesi sebuah organisasi dengan memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga konsumen tersebut merasa senang. Mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen sangat penting untuk memenangkan dan menjaga bisnis tetap berjalan. Sebuah organisasi harus memberikan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan harga yang masuk akal, dimana harga tersebut termasuk untuk pengiriman yang tepat waktu dan pelayanan yang professional. Untuk mencapai tingkat ini, organisasi harus memeriksa secara rutin sistem kualitas untuk melihat apakah itu adalah respon kebutuhan dan harapan konsumen yang berubah.

Hasil akhir dari perbaikan kualitas pada keseluruhan proses penyediaan barang dan jasa adalah kepuasan konsumen. Perbaikan kualitas terus menerus akan membawa perbaikan pada segala bidang, misalnya menurunnya tingkat kerusakan, semakin berkurangnya komplain, semakin cepatnya proses pembuatan produk atau pelayanan jasa, meningkatnya kepuasan karyawan dsb. Hubungan ini menunjukkan manfaat yang akan diperoleh perusahaan setelah menerapkan TQM dalam perbaikan kualitas produknya.

Berikut ini akan saya berikan gambaran hubungan TQ dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen.



Sumber: Skripsi TQM Univ Atma Jaya Jogjakarta(UAJY)

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dari konsumen UD.Rizky Barokah. Baik konsumen baru maupun konsumen lama, juga konsumen direct selling maupun reseller/agen. Dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden.

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variable bebas merupakan variable stimulus atau variable yang mempengaruhi variable lain. Variable bebas merupakan variable yang dapat diukur, dimanipulsi, tau dipilih untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi (Jonathan Sarwono, 2006,54). Variable independen dalam pembahasan ini adalah variable *Total Quality Management(TQM)*

2. Variabel Dependen

Variable terikat adalah variable yang memberikan reaksi/respon jika dihubungkan dengan variable bebas. Variabel terikat diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variable bebas (Jonathan Sarwono, 2006,54). Variable terikat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah variable Kepuasan Konsumen

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat yang dapat dipercaya kebenarannya dan relevan masalah yang diteliti, maka pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode :

1. Quesioner

Adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada

2. Wawancara

Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Instrumen Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dimana data tersebut diperoleh melalui hasil observasi di lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen UD. Rizky Barokah.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya data yang diperoleh dari media sosial (internet), toko relasi dan agen penjual produk madu UD Rizky Barokah.

Teknik Analisa Data

.1 Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisa regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisa data dilakukan dengan menggunakan SPSS.

Model Persamaan Regresi Linear Sederhana adalah seperti berikut ini :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Dependent)

X = Variabel Predictor atau Variabel Faktor Penyebab (Independent)

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan); besaran Response yang ditimbulkan oleh Predictor.

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan Rumus dibawah ini :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Berikut ini adalah Langkah-langkah dalam melakukan Analisis Regresi Linear Sederhana

:

1. Tentukan Tujuan dari melakukan Analisis Regresi Linear Sederhana

2. Identifikasikan Variabel Faktor Penyebab (Predictor) dan Variabel Akibat (Response)
3. Lakukan Pengumpulan Data
4. Hitung X^2 , Y^2 , XY dan total dari masing-masingnya
5. Hitung a dan b berdasarkan rumus diatas.
6. Buat Model Persamaan Regresi Linear Sederhana.
7. Lakukan Prediksi atau Peramalan terhadap Variabel Faktor Penyebab atau Variabel Akibat.

.2 Uji Korelasi

Uji korelasi menggunakan teknik SPSS, dan hubungan korelasi nonparametric ini menggunakan Spearman dan Kendall Tau.

Koefisien *Rank Spearman* dan *Kendall's Tau* termasuk dalam uji statistik nonparametrik. Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel data yang berskala ordinal. Suatu variabel/data dikatakan berskala ordinal apabila pengukuran data menunjukkan adanya tingkatan atau data ranking. Skala ordinal mempunyai tingkatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan skala nominal. Skala ordinal, misalnya : senang, cukup senang, tidak senang.

Formula uji korelasi Rank Spearman :

$$r_s = \frac{6x \sum_{i=1}^n D^2}{nx(n^2 - 1)}$$

Dimana :

R_s = Korelasi Rank Spearman

D = Perbedaan/selisish peringkat antara variabel bebas dan terikat

n = jumlah sampel

1 dan 6 = konstantas

Formula uji Kendall's Tau

$$\tau = \frac{S}{\frac{1}{2}n(n-1)}$$

τ = nilai koefisien Kendall Tau

S = Pembilang yang berasal dari jumlah konkordansi dan disonkordasi jenjang secara keseluruhan

n = Jumlah sampel

1 dan 2 = konstanta

Kriteria tingkat hubungan (koefisien korelasi) antar variable berkisar antara 0,00 sampai 1,00. Adapun criteria penafsirannya adalah:

0,00 sampai 0,20 : tidak ada korelasi

0,21 sampai 0,40 : korelasi rendah

0,41 sampai 0,60 : korelasi sedang

0,61 sampai 0,80 : korelasi tinggi

0,81 sampai 1 : korelasi kuat

Hipotesis Statistik

Jika hipotesis nol ditolak, maka peneliti memiliki bukti secara statistik bahwa hipotesis alternative yang berlaku atau yang dianggap benar. Jika ternyata hasil dari penelitian hipotesis nol tidak ditolak, maka peneliti gagal membuktikan bahwa hipotesis alternative adalah benar.

Hasil Penelitian

Dalam pembahasan ini penulis menguraikan data yang diperoleh di lapangan seperti yang sudah diuraikan dengan menggunakan alat uji di atas. Uraian tersebut berkaitan dengan rumusan masalah "Apakah TQM berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD.Rizky Barokah?". Dan berapa besar pengaruh TQM terhadap kepuasan konsumen akan terjawab dari hasil uji hipotesis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

Pada persamaan regresi linear sederhana dapat diketahui dengan melihat angka koefisien regresi dimana dalam penelitian ini diketahui besarnya parameter standar koefisien regresi β_j variable independent *total quality management* (X) dengan variable dependen kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,432 (Y) dengan konstanta sebesar 2,630. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 2,630 + 0,432(X)$

Dimana: Y= variable kepuasan konsumen

X= variable *total quality management*

Dengan demikian, terlihat jelas bahwa parameter koefisien regresi untuk variable *total quality management* adalah positif terhadap kepuasan konsumen, dengan demikian setiap terjadi peningkatan variable independen tersebut diatas, maka variable kepuasan konsumen juga akan mengalami kenaikan dengan catatan, kepuasan konsumen konstan pada angka 0,432. Nilai konstan (Y) sebesar 0.432 mengasumsikan bahwa variable *total quality management* (X) jika nilainya adalah 0(nol), maka variable kepuasan konsumen (Y) akan berada pada angka 0,432 dan jika koefisien regresi X(*total quality management*) mengalami peningkatan maka kepuasan konsumen (X) juga akan meningkat juga.

Kontribusi variable *total quality management* dalam upaya mempengaruhi variable kepuasan konsumen secara simultan(bersama-sama) dapat diwakili oleh besarnya koefisien

determinasi. Sebagaimana sudah diuraikan diatas, bahwa nilai koefisien determinasi yang dinotasikan angka R^2 (R square) untuk variable X terhadap Y adalah sebesar 0,866. Ini artinya bahwa variasi perubahan variable kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh variable bebas *total quality management*(X) sebesar 86.6%. jadi besarnya pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan konsumen adalah 86,6% sedangkan sisanya 13,4% dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian ini.

Pada hasil penelitian di atas, dapat dijelaskan bahwa dalam menerapkan total quality management di 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 di UD. Rizky Barokah.

Sedangkan untuk mengetahui apakah hasilnya dapat diterima atau tidak hipotesis, diperlukan uji t. sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, hasil penghitungan uji t, diketahui nilai t hitung untuk variable *total quality management* pada perhitungan kepuasan konsumen adalah $19,359 > 2,00$, ini artinya uji parsial yang menyatakan bahwa *total quality management* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen tidak dapat ditolak, secara otomatis menerima hipotesis yang telah diajukan oleh peneliti.

Diterimanya hipotesis penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* memiliki andil yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Keberhasilan *total quality management* pada perusahaan, mewajibkan perusahaan harus mengacu pada atribut diantaranya: ketepatan, ketanggapan, ontime, keramahan, hubungan, produk, kualitas, harga, kritikan yang sesuai dengan indicator *total quality management* dalam penelitian ini.

Kesimpulan

1 Hasil uji pengolahan data dengan menggunakan SPSS

- a. Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan total quality management menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD.Rizky Barokah. Terbukti dari uji parsial variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji t, sebagaimana terlihat dalam diatas, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel *total quality management* pada penghitungan variabel kepuasan konsumen (Y) adalah 19,359 sedangkan nilai t tabel adalah 2,00 yang lebih kecil dibandingkan dengan t hitung pada penghitungan Y. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel *total quality management* (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Atau dengan kata lain H_a yang berbunyi “Ada pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan konsumen UD.Rizky Barokah ” tidak dapat ditolak.
- b. Dari hasil analisis terlihat bahwa nilai koefisien determinasi untuk penghitungan pada total quality management terhadap kepuasan konsumen adalah 0,866. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas total quality management(X) sebesar 86,6%. Jadi besarnya pengaruh total quality management terhadap kepuasan konsumen adalah 86,6% sedangkan sisanya sebesar 13,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.
- c. Kemudian pada persamaan regresinya diperoleh koefisien untuk variabel bebas X pada penghitungan $Y = 0,432$ dan konstanta sebesar 2,630 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,630 + 0,432(X)$$

Itu artinya besaran pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan konsumen UD. Rizky Barokah sebesar 43,2%. Atau setiap total quality management mengalami kenaikan sebesar 0,432 maka kepuasan konsumen mengalami 1 kenaikan.

2 Hasil penelitian menggunakan metode wawancara

Penerapan total quality management 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

DAFTAR PUSTAKA

- Basterfield, Dale H, dkk. (2011)*Total Quality Management: Revised Third Edition*. Dorling Kindersley Pvt.Ltd. New Delhi, India.
- Brah, S. and Lim, H. 2006.The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies. *International Journal of Physical Distribution & Logistic Management*, Vol. 36, No. 3, pp. 192-209
- Dermibag, M., Tatoglu, E., Tekinkus, M. and Zaim, S. 2006. An analysis of the relationship between TQM implementation and organizational performance: evidence from Turkish SMEs, *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 17, No. 6, pp. 829-47
- Faritsy, Ari Zaqi Al & Suseno.(2013). Penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja perusahaan (UMKM Aris Jaya). Universitas Teknologi Yogyakarta. Yogyakarta
- Gaspersz, V. 2005.Total Quality Management. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum,
- Gaspersz, V. 2007. Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries Strategik Dramatik Reduksi Cacat/Kesalahan, Biaya, Inventori, dan Lead Time dalam Waktu Kurang dari 6 Bulan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

- Hair Jr., Yoseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Papham, William Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller.(2009) *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Krajewski, Lee J & Larry P Ritzman.(2005) *Operation Management : Seventh Edition*. Pearson Education Inc.,New Jersey, USA.
- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2006. *Operations Management Strategy and Analysis*, Fifth edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc. Charantimath, Poornima M.(2006) *Total Quality Management*. Dorling Kindersley Pvt.Ltd. New Delhi, India.
- Lesmana, Sukma.(2009). *Penggunaan metode quick scan untuk penerapan TQM pada UKM:suatu kerangka konseptual riset*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan
- Monhati, RR & R.R Lakhe. (2006) *TQM in the Service Sector*. Jaico Pub.House. Mumbai.
- Monombar, Chrisye M. (2013). *TQM pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT.Taspen Manado*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Munizu, M. 2010. *Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 12, No. 2, pp. 185- 194.
- Novrianto, Y., Rudy S., Purnomo B. Santoso. 2014. *Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Industri Pertahanan Nasional (Studi kasus pada industri senjata)*. *JEMIS*, Vol.2, No.1, pp. 19-25.
- Pasaribu, Amudi. (1983). *Pengantar statistik* (6th ed.). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahman, Fajri Ziha. (2011) *Penerapan TQM serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan islam dan kepuasan konsumen di RS islam Kendal*. Universitas Islam Walisongo. Semarang.
- Rahman, Pungki Afrizal & Ika Nurul Qamari.(2011) *Analisis pengaruh TQM terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Render, Barry and Jay Heizer. 2004. *Operations Management, International Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc. Upper Saddle River
- Sarwono, Jonathan. (2006)*Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Semuel, H. 2003. *Penerapan Total Quality Management suatu Evaluasi Melalui Karakteristik Kerja (Studi Kasus Pada Perusahaan Gula Candi Baru Sidoarjo)*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 1, pp. 72-84

Singgih, Santoso. 2000. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, Jakarta : Elexmedia

Komputindo Sugiyono.2008. Statistik untuk penelitian. Bandung : Penerbit Alfabeta

SPSS. (2005). *SPSS* (Version 14.0) [Computer software]. Chicago-Illinois: SPSS, Inc.

Sulaiman, Wahid. 2004. Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Yogyakarta : Andi Publisher

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management, Edisi ke- 4, Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandi & Anastasia Diana.(2014) TQM edisi Revisi. Andi. Joyjakarta. Wignjosuebrotto, S. 2005. Ergonomi Studi Gerak dan Waktu Teknik Analisis Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja. Jakarta : PT. Guna Widya

Zain, Djumila, dkk. (2011). Implikasi praktek TQM terhadap daya saing, kepuasan konsumen dan kinerja bisnis pada perusahaan manufaktur di kota Makassar. Universitas Muslim Indonesia & Universitas Brawijaya. Malang.

<https://eriskusnadi.wordpress.com/2009/12/12/analisis-regresi-dengan-spss/>

<http://www.portal-statistik.com/2015/05/cara-membaca-atau-melihat-tabel-f.html>

<http://www.statistikolahdata.com/2010/10/korelasi-rank-spearman-kendallstau.html>