



**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEBUMI BERBAGI
INSPIRASI**

SKRIPSI

Dias Meutia Hindawan

2110111177

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEBUMI BERBAGI
INSPIRASI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

Dias Meutia Hindawan

2110111177

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dias Meutia Hindawan

NIM : 2110111177

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Dias Meutia Hindawan)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dias Meutia Hindawan
NIM : 2110111177
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEBUMI BERBAGI INSPIRASI

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Dias Meutia Hindawan)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEBUMI BERBAGI INSPIRASI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DIAS MEUTIA HINDAWAN 2110111177

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 20 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dra. Heni Nastiti, M.M
Ketua Penguji

Sumilir, S.E., M.M., CRP
Penguji I

Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP
Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Dekan

Siti Hidavati, S.E., M.M
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Juni 2025

***ANALYSIS THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT
SEBUMI BERBAGI INSPIRASI***

By Dias Meutia Hindawan

Abstract

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) and service quality on customer satisfaction at PT Sebumi Berbagi Inspirasi, focusing on the Jakarta Green Tour program. The research employs a quantitative approach using the Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) method, processed through the SmartPLS 4.1.1 application, with 60 respondents who participated in the 2024 Jakarta Green Tour. The results show that: (1) TQM has a positive and significant influence on customer satisfaction with a path coefficient of 0.536; (2) service quality also has a positive and significant effect with a coefficient of 0.608; and (3) TQM and service quality jointly contribute 74.3% to customer satisfaction. The remaining 25.7% is influenced by other factors such as customer expectations, promotion, and pricing. These findings indicate that effective implementation of TQM and optimal service quality play a crucial role in enhancing overall customer satisfaction.

Keywords: *Total Quality Management, service quality, customer satisfaction, Sebumi, Jakarta Green Tour*

ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEBUMI BERBAGI INSPIRASI

Oleh Dias Meutia Hindawan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sebumi Berbagi Inspirasi dengan fokus pada program *Jakarta Green Tour*. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) yang diolah melalui aplikasi SmartPLS 4.1.1. Sebanyak 60 responden pengguna jasa *Jakarta Green Tour* tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Total Quality Management* berpengaruh sebesar 0,536 positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,608 positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan; dan (3) *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 74,30% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, sisanya 26,70% disebabkan oleh faktor lain, seperti ekspektasi pelanggan, promosi, dan harga. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* efektif di lingkungan internal perusahaan serta kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Sebumi, *Jakarta Green Tour*

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Jumat, tanggal 20 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Dias Meutia Hindawan

NIM : 2110111177

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT Sebumi Berbagi Inspirasi**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Heni Nastiti, MM	Ketua	
2	Sumilir, SE.MM.,CRP.	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 20 Juni 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Studi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Sebumi Berbagi Inspirasi”**.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat mencapai gelar sarjana pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan kepada penulis. Pihak tersebut diantaranya:

1. Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan izin untuk penulisan penelitian.
2. Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dalam penyusunan penelitian.
3. Siti Hidayati, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah memberikan arahan dan dukungan.
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu, kakak, dan adik penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan moral maupun materi, serta menjadi sumber kekuatan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi penulis.
6. PT Sebumi Berbagi Inspirasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar, memperoleh pengalaman berharga, serta bersedia menjadi objek dalam penelitian ini.
7. Rifa Kirana, yang senantiasa hadir di setiap fase penting dalam hidup penulis, menjadi tempat berbagi cerita dan semangat selama perjalanan panjang penulis. Terima kasih atas segala dukungan, kesabaran, dan ketulusan yang tak ternilai hingga terselesaikan skripsi ini.

8. Syaghaf Dhafin Kewo dan Rizqia Ananda Soleha yang telah membantu perjalanan penulis dalam merangkai skripsi melalui dukungan, diskusi, dan semangat yang tak henti-hentinya, serta telah menjadi bagian penting dalam proses penyelesaian skripsi penulis.
9. Sahabat dan teman-teman terdekat penulis lainnya yang telah membantu, meluangkan waktunya, menjadi pendengar, dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis menerima kritik dan saran guna menjadikan penelitian ini dapat lebih baik lagi. Semoga penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 1 Juni 2025

Dias Meutia Hindawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Operasional Jasa	10
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Kerangka Model Penelitian	27
2.3.1 Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.3 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.1.1 Definisi Operasional.....	30
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	31
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.2.2 Populasi	32

3.2.3	Sampel.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1	Jenis Data	33
3.3.2	Sumber Data	33
3.3.3	Pengumpulan Data	33
3.4	Teknik Analisis Data	36
3.4.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	36
3.4.2	Teknik Analisis Data Inferensial	37
3.5	Uji Hipotesis.....	42
3.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	43
3.5.2	Uji Simultan (Uji F)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.2	Deskripsi Data Penelitian	47
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	51
4.3	Analisis Data Inferensial	55
4.3.1	Uji Model Pengukuran (Outer Model)	55
4.3	Uji Hipotesis.....	61
4.4.1	Uji Parsial (Uji t)	62
4.3.2	Uji Simultan (Uji F)	63
4.4	Pembahasan	64
4.5.1	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.5.3	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Keterbatasan Penelitian	70
5.3	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		76
LAMPIRAN.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 3. Skala Likert	34
Tabel 4. Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen.....	35
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks Responden	37
Tabel 7. <i>Cronbach's Alpha</i>	41
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	48
Tabel 11. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan atau Status	49
Tabel 12. Karakteristik Berdasarkan Rute <i>Jakarta Green Tour</i>	50
Tabel 13. Interpretasi Nilai Indeks	51
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel <i>Total Quality Management</i>	53
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 17. Nilai <i>Outer Loading Factor</i>	56
Tabel 18. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	58
Tabel 19. Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	58
Tabel 20. Hasil <i>Cross Loadings</i>	59
Tabel 21. Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 22. Hasil Uji R^2	60
Tabel 23. Nilai	61
Tabel 24. Hasil <i>Path Coefficient</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sektor Industri Penghasil Limbah B3	2
Gambar 2. Kenaikan Jumlah Peserta <i>Jakarta Green Tour</i> (2021-2024).....	4
Gambar 3. Keluhan Peserta <i>Jakarta Green Tour</i> mengenai kualitas pelayanan	5
Gambar 4. Ulasan Peserta <i>Jakarta Green Tour</i> mengenai kualitas pelayanan	6
Gambar 5. Kerangka Model Penelitian.....	27
Gambar 6. Inner Model	38
Gambar 7. Outer Model	39
Gambar 8. Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>)	39
Gambar 7. Logo Sebumi	46
Gambar 8. Logo <i>Jakarta Green Tour</i>	46
Gambar 9. Hasil Outer Model.....	56
Gambar 10. Hasil Inner Model.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. t-Tabel.....	77
Lampiran 2. F-Tabel.....	78
Lampiran 3. Butir Pernyataan Kuesioner.....	80
Lampiran 4. Dokumentasi Objek Penelitian	86
Lampiran 5. Bukti Kunjungan.....	86
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner	87
Lampiran 7. Data Kuesioner	87