



## **Pengaruh Total Quality Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada SD XYZ**

Jyotsna Syrila Avesta, Yuni Rosdiana\*

*Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.*

### **ARTICLE INFO**

#### **Article history :**

Received : 19/9/2023  
Revised : 19/12/2023  
Published : 23/12/2023



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 3  
No. : 2  
Halaman : 135 - 140  
Terbitan : **Desember 2023**

### **ABSTRAK**

Seiring dengan berkembangnya zaman dan maraknya penggunaan digitalisasi di lingkungan lembaga, maka banyak lembaga dalam berbagai bidang berbondong-bondong untuk melakukan suatu inovasi bisnis. Oleh karena itu, diperlukan suatu system salah satunya Total Quality Management yang diterapkan sebagai implementasi perusahaan atau lembaga dalam menghadapi persaingan global. Selain Total Quality Management, Kualitas Pelayanan juga turut serta mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang prima di suatu lembaga, maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Banyaknya sekolah swasta membuat SD XYZ harus bersaing secara sehat dan inovatif untuk mengungguli sekolah swasta yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui pengaruh Total Quality Management terhadap Kepuasan Konsumen dan (2) Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian verifikasi dengan pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah aplikasi olah data SPSS dengan sampel sebanyak 30 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Total quality management berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang artinya semakin baik Total Quality Management maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Serta kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang artinya semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** Total Quality Management; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen

### **ABSTRACT**

Along with the development of the times and the widespread use of digitalization in the institutional environment, many institutions in various fields are flocking to carry out business innovations. Therefore, a system is needed, one of which is Total Quality Management which is applied as the implementation of companies or institutions in facing global competition. Apart from Total Quality Management, Service Quality also influences customer satisfaction. With excellent service quality in an institution, it will create satisfaction for consumers. The large number of private schools forces Mathla'ul Anwar Elementary School to compete in a healthy and innovative way to outperform other private schools. This study aims to (1) determine the effect of Total Quality Management on consumer satisfaction and (2) determine the effect of service quality on customer satisfaction. The research method used is verification research with a quantitative approach. The analytical tool used is the SPSS data processing application with a sample of 30 respondents. The results of this study indicate that total quality management has a significant positive effect on customer satisfaction, which means that the better the total quality management, the higher the level of customer satisfaction. As well as service quality has an effect on customer satisfaction, which means the better the service quality, the higher the level of customer satisfaction.

**Keywords :** Total Quality Management; Service Quality; Customer Satisfaction

## A. Pendahuluan

SD XYZ merupakan sekolah yang telah mendapatkan Akreditasi A sejak tahun 2013 dan memiliki beberapa fasilitas pendukung pembelajaran yang cukup lengkap seperti perpustakaan, laboratorium, lapangan olahraga, UKS, toilet dan masih banyak lagi. Sekolah ini juga sudah mengaplikasikan Total Quality Management dalam kegiatan pengelolannya, selain itu diutamakan pula kualitas pelayanan yang kompeten kepada pelanggannya.

Tjiptono (2003), mengutarakan bahwasanya “TQM ialah sebuah pendekatan dalam melaksanakan usaha di mana mencoba untuk mengoptimalkan daya persaingan organisasi dengan memperbaiki produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan secara terus menerus”. Sedangkan berdasarkan Ross (2017) mengutarakan bahwasanya “TQM ialah integrasi dari seluruh fungsi serta proses yang ada pada organisasi guna mendapatkan serta meraih perbaikan dan meningkatkan kualitas barang sebagai produk serta layanan yang berkesinambungan”.

Selain TQM yang harus diterapkan pada setiap perusahaan atau lembaga untuk bersaing dengan persaingan, penerapan kualitas layanan yang tinggi memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Tsani & Nurleli (2021) TQM dapat menaikkan kinerja Perusahaan, kemudian menurut Mughni & Fitriah (2023) melalui penelitiannya membuktikan bahwa pengaplikasian TQM berpengaruh pada kinerja manajerial Layanan berkualitas tinggi yang mengutamakan kenyamanan pelanggannya juga berdampak positif bagi perusahaan. Karena ketika konsumen merasa dihargai, diperlakukan dengan baik dan terinformasi dengan baik, mereka akan melakukan repeat order atau mengajak calon konsumen lainnya untuk merasakan pengalaman yang serupa. Meningkatnya kepuasan pelanggan berdampak pada kepuasan pelanggan serta terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya, landasan yang baik untuk pembelian berulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan yang benar-benar sesuai dengan harapan dapat membawa manfaat (Ida Wibowati, 2021).

Menurut (Nasution, 2005): Mengutarakan bahwasanya Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan di mana dikendalikan guna memenuhi keperluan konsumen.

SD XYZ tentunya telah melakukan berbagai upaya dengan menerapkan Total Quality Management yang selalu dievaluasi setiap periode dan mengutamakan kualitas layanan untuk memuaskan pelanggan. Namun timbul pertanyaan apakah konsumen yang menggunakan jasa SD XYZ benar-benar puas dengan kualitas manajemen dan kualitas layanan yang diberikan kepada mereka.

Dari latar belakang tersebut, maka bisa dirumuskan suatu permasalahan pada penelitian ini yakni: “Apakah TQM memengaruhi kepuasan konsumen?”. Serta “Apakah kualitas Pelayanan memengaruhi kepuasan konsumen?”. Kemudian, penelitian ini ditujukan di antaranya, (1) Untuk mengetahui apakah TQM memengaruhi kepuasan konsumen dan (2) Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memengaruhi kepuasan konsumen

## B. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode verifikatif menggunakan pendekatan kuantitatif, Metode Verifikatif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan pembuktian yang menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistik sedemikian rupa sehingga hasil pembuktian menunjukkan bahwa hipotesis ditolak atau diterima (Sugiyono, 2017). Sementara, metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang meneliti hasil yang dapat dicapai (diperoleh) melalui metode statistik atau metode kuantifikasi (pengukuran) lainnya (Sujarweni, 2014:39). Responden dari penelitian ini yaitu orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya ke SD XYZ, dipilih sebanyak 30 orang untuk penelitian ini.

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer, sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh melalui wawancara dengan staff pada objek penelitian dan angket questioner yang disebarkan kepada konsumen yaitu orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya di SD XYZ. Sampel penelitian didapatkan dari orang tua yang berjumlah 30 orang dan menggunakan metode non-probability sampling. Untuk pengumpulan bahan penelitian menggunakan teknik observasi, penyebaran kuesioner dan penelitian literatur. Setelah semua data dimasukkan, maka dianalisis menggunakan aplikasi pengolah data statistik atau SPSS.

Pengujian instrumen penelitian yang disusun oleh seorang peneliti harus memenuhi persyaratan instrumen pengumpulan data, instrumen penelitian dikatakan memenuhi persyaratan instrumen pengumpulan data jika instrumen tersebut valid dan reliabel. Oleh karena itu, sebelum instrumen tersebut digunakan harus menempuh uji validitas dan uji reliabilitas. Sementara, teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala pengukuran

Skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014:93). Skala likert kemudian diubah menjadi indikator variabel, indikator ini digunakan untuk merangkai komponen-komponen instrumen, seperti pertanyaan atau pernyataan.

**C. Hasil dan Pembahasan**

**Data Responden Orang Tua Siswa**

Berikut adalah data responden yang merupakan orang tua siswa yang menyekolahkan anak mereka di SD XYZ:

Keterangan	Uraian	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	13	43,3%
	Perempuan	17	56,7%
<b>Total</b>		30	100%

**Gambar 1.** Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data diatas, kita dapat melihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan, hingga 17 orang atau (56,7%). Sementara responden laki-laki berjumlah 13 orang atau (43,3%).

**Hubungan Antara Total Quality Management (X1) serta Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Konsumen (Y)**

**Uji F**

Berikut merupakan penelitian mengenai hubungan antara iklan TQM serta Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen, yang diuji dengan bantuan aplikasi olah data statistic SPSS. Berikut merupakan hasil pengujian uji F dijelaskan pada gambar.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.829	2	4.415	23.426	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5.088	27	.188		
	Total	13.918	29			
a. Variabel Dependen: Kepuasan Konsumen (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Total Quality Management (X1)						

**Gambar 2.** Hasil Uji F

Dari data yang diperoleh peneliti, menunjukkan bahwa Fhitung ialah sebesar 23,426, dan signifikansi bernilai  $0,000 < (a) 0,05$ , dan Ftabel dari tabel distribusi F bernilai 3,35. Dari nilai diatas dapat kita lihat bahwa nilai Fhitung adalah 23,426 lebih besar dari Ftabel yaitu 3,35. Dengan demikian didapatkan kesimpulan bahwasanya H0 ditolak dan Ha diterima, sesuai dengan kriterian pengujian hipotesis. Artinya dua variabel bebas yaitu TQM (X1) serta Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh pada Kepuasan Konsumen.

**Uji t**

Setelah melakukan Uji F, maka dilakukanlah Uji T yaitu dilaksanakan untuk mengetahui secara parsial pengaruh variabel independent pada variabel dependen, dengan ataupun tanpa pengaruh signifikan. Dibawah ini adalah tabel hasil data pengujian:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.204	.603		1.996	.056
	Total Quality Management (X1)	.260	.126	.260	2.061	.049
	Kualitas Pelayanan (X2)	.675	.129	.659	5.222	.000

a. Variabel Dependen: Kepuasan Konsumen (Y)

**Gambar 3.** Hasil Uji T

Berdasarkan data diatas, diperlihatkan bahwasanya signifikansi variabel TQM (X1) adalah bernilai  $0,049 < 0,05$ . Dan hasil Uji t memperlihatkan Thitung bernilai 2,061 melebihi Ttabel yakni 2,052. Dengan demikian didapatkan kesimpulan bahwasanya hipotesis Ho1 ditolak dan Ha1 diterima. Ini adalah variabel TQM (X1) yang secara parsial mempengaruhi Kepuasan Konsumen (X2). Sedangkan nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) ialah  $0,000 < 0,05$  serta hasil statistic uji t memperlihatkan bahwasanya t hitung bernilai  $5,222 > T$ tabel 2,052. Dengan demikian didapatkan kesimpulan bahwasanya Ho2 ditolak dan Ha2 diterima, menunjukkan dampak positif dari Kualitas Pelayanan (X2) pada Kepuasan Konsumen (Y).

**Koefisien Determinasi (R-Squares)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.634	.607	.43411

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Total Quality Management (X1)

b. Variabel Dependen: Kepuasan Konsumen (Y)

**Gambar 4.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Menurut hasil perhitungan tabel di atas, diperoleh kesimpulan bahwasanya Koefisien determinasi menggunakan R-Squares yakni 0,634 atau 63,4%. Hal ini menandakan variable TQM (X1) serta Kualitas Pelayanan (X2) memengaruhi sebesar 63,4% pada Kepuasan Konsumen (Y) dan sisanya yang dipengaruhi faktor lain sebesar 36,6%.

**Uji Koefisien Determinasi Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	(Constant)		
	Total Quality Management (X1)	.260	.515
	Kualitas Pelayanan (X2)	.659	.760

a. Variabel Dependen: Kepuasan Konsumen (Y)

**Gambar 5.** Uji Koefisien Determinasi Parsial

Dari tabel di atas, maka bisa dihitung besar dari pengaruh dari kedua variabel bebas pada variabel terikat, yakni:

#### Total Quality Management

$$\begin{aligned} &= \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\% \\ &= 0,260 \times 0,515 \times 100\% \\ &= 13,4\% \end{aligned}$$

#### Kualitas Pelayanan

$$\begin{aligned} &= \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\% \\ &= 0,659 \times 0,760 \times 100\% \\ &= 50\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, bisa diketahui bahwasanya pengaruh variabel TQM pada Kepuasan Konsumen ialah 13,4%. Sedangkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) pada Kepuasan Konsumen sebesar 50%.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji-t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai Sig adalah  $0,000 \leq 0,05$ , maka bentuk uji hipotesisnya adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian Total Quality Management terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di SD XYZ. Selain itu, berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai R-squared sebesar 13,4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh TQM terhadap kepuasan konsumen sebesar 13,4% dan sisanya sebesar 86,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti, seperti biaya pendidikan yang diteliti oleh Nelly Afsari (2019), yang menurutnya biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya nilai signifikansinya adalah  $0,000 \leq 0,05$ . Jadi bentuk uji hipotesisnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R-squared sebesar 50%. Hasil ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan adalah 50%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Dan sisanya 50% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kualitas sarana dan prasarana yang diteliti oleh Firda Rahmayanti (2019) dimana kualitas pelayanan sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar dan semakin baik sarana dan prasarana pendidikan maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

#### D. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian serta pembahasan terkait Pengaruh TQM serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, peneliti menarik kesimpulan di antaranya yaitu, (1) Total quality management berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa semakin baik penerapan total quality management dilakukan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang didapatkan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa semakin baik penerapan kualitas pelayanan dilakukan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang didapatkan.

#### Daftar Pustaka

- Afsari, N. (2019). *Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen Dan Good University Governance Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Skripsi. UNNES.
- Badzaly, F. N., & Fitriah, E. (2021). Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 66–71. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i2.411>
- Ida Wibowati, J. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MUARAKATI BARU SATU PALEMBANG*.
- Mughni, M. S., & Fitriah, E. (2023). Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 49–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jra.v3i1.1785>
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.

- Rahmayanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Makassar. In *UIN Alauddin Makasar*.
- Ross, J. E. (2017). *Total quality management: Text, cases, and readings*. Routledge.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). Total Quality Management Edisi Revisi. *Yogyakarta: Andi*.
- Tsani, A. R., & Nurleli. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1), 30–37. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i1.55>