

# ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA SMK BHAKTI ANINDYA KOTA TANGERANG

Gono Sutrisno<sup>a</sup>, Hesti Umiyati<sup>b</sup>, Risa Ristiani<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Universitas Utpadaka Swastika, [Gonosutrisno73@gmail.com](mailto:Gonosutrisno73@gmail.com)

<sup>b</sup> Universitas Utpadaka Swastika, [hesti.umiyati@utpas.ac.id](mailto:hesti.umiyati@utpas.ac.id)

<sup>c</sup> Universitas Utpadaka Swastika, [risabae21@gmail.com](mailto:risabae21@gmail.com)

## INFO ARTIKEL

### **Riwayat Artikel:**

Received: February 26, 2024

Revised: March 25, 2024

Accepted: March 28, 2024

### **Keywords:**

*Integrated Quality, Service Quality.*

## **Abstract**

*The aim of this research is to analyze the influence of Integrated Quality Management factors on service quality at SMK Bhakti Anindya. Total quality management is a way to continuously improve performance at every level of operation or process, in every functional area of the organization by using human resources, and capital. TQM consists of Quality Assurance (QA) and Quality Improvement (QI), where QA is a company activity that produces documented evidence related to quality, while QI is always associated with programs at various levels of management to achieve better technical and managerial skills in an effort to improve operating methods, and continuous control. Some of the important performances of QI are identifying specific areas of quality improvement and then implementing them into a project, preparing a working group that has the ability to diagnose problems, develop solutions and control them. The research used a sample of 112 educational staff, teachers and students at the SMK Bhakti Anindya. For this reason, the author using SPSS analysis using a questionnaire that was distributed to the students. After going through a trial questionnaire which has been tested for validity and reliability, a regression of the relationship between incentives and company policy on work productivity is obtained, namely through the  $Y = 5,710 + 0,103\beta_1 + 2,343\beta_2 + \epsilon$ . The constant of 5.710 indicates that if there is no TQM with the two variables, then the quality of services will increase by 5.710. The coefficient  $\beta_1 = 0.103$  shows that TQM in Quality Assurance ( $\beta_1$ ) has a positive effect on the quality of services (Y). This means that if Quality Assurance on customer focus increases by 100%, then quality Services will increase by 10.3%. The coefficient  $\beta_2 = 2.343$  shows that TQM in Quality Improvement in education and training ( $\beta_2$ ) has a positive effect on the quality of services (Y). This means that if Quality Improvement increases by 100%, then the quality of services will increase by 23.4%. The coefficient  $\beta_1 = 2.203$  shows that Quality Assurance and Quality Improvement ( $\beta_2$ ) have a positive effect on service quality (Y). This means that if Quality Assurance and Quality Improvement increase by 100%, then the quality of services will increase by 22.3%*

## PENDAHULUAN

Pendekatan *Management* Kualitas Terpadu (Total Quality Management - TQM) merupakan suatu sistem nilai yang mendasar dan komprehensif dalam mengelola organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian secara khusus pada tercapainya kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai terhadap terpenuhinya kebutuhan seluruh *stakeholders* organisasi yang bersangkutan. Pendekatan ini menekankan pada peningkatan berkelanjutan melalui pemahaman yang lebih baik terhadap proses-proses organisasi, pengukuran kinerja secara sistematis, dan keterlibatan semua organisasi dalam usaha untuk mencapai keunggulan mutu. Masalah kualitas menuntut adanya keterlibatan dan tanggung jawab semua pihak dalam organisasi. Selain untuk memberikan pelayanan yang terbaik, SMK Bhakti Anindya juga mengupayakan peningkatan efisiensi, keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna untuk melaksanakan aktivitasnya di dalam proses belajar mengajar. Selain itu dapat dijadikan sebagai daya saing SMK khususnya di Kota Tangerang umumnya di Banten, karena hal ini sudah menjadi tuntutan bagi SMK Bhakti Anindya dalam memenuhi standar Mutu Pendidikan. Dalam hal meningkatkan mutu layanan jasa, SMK Bhakti Anindya harus secara konsisten melakukan perbaikan dan upaya peningkatan mutu dan terus melakukan evaluasi terhadap jenis layanannya. Untuk itu, SMK Bhakti Anindya perlu mengetahui apakah pengguna jasa dalam hal ini guru dan siswa sudah terpenuhi harapannya terutama ketika mereka mendapatkan layanan di sekolah. Penelitian terdahulu Syarifuddin,A., dan Aziz,A (2017) implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 2 Balik Papan .jurnal Pendidikan bisnis dan manajemen,3(1),86-98. Dalam penelitian ini mengevaluasi implementasi manajemen mutu terpadu dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan terhadap kinerja sekolah dan mutu Pendidikan sekolah .Penelitian lain dari mahfudin dan suwarni (2016), Penerapan manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pendidikan di Indonesia. Hasil Penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana pentingnya menerapkan konsep manajemen mutu terpadu terhadap peningkatan kualitas layanan yang berdampak pada hasil luaran peserta didik.

Sebagai wujud komitmen SMK Bhakti Anindya dalam memberikan layanan jasa sesuai standar mutu Pengelolaan pendidikan, pada bulan 2009 SMK Bhakti Anindya meraih Akreditasi A. Hal ini dilakukan sebagai pedoman mutu di SMK Bhakti Anindya untuk membuktikan bahwa manajemen pendidikan telah menjalankan pengawasan terhadap proses kerja yang telah berjalan selama ini, serta untuk mempertahankan, memperbaiki, dan meningkatkan Pelayanan kepada pemangku kepentingan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Dalam buku *out of the crisis* dari W. Edwards Deming (1986) merinci prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu serta memberikan gambaran yang mendalam tentang memperbaiki mutu dalam organisasi melalui pendekatan sistematis berkelanjutan. Konsep Manajemen mutu terpadu menurut deming menempatkan penting pada pengelolaan secara sistematis, perbaikan berkelanjutan, orientasi pada pelanggan, pengambilan keputusan berbasis data, dan pengembangan karyawan. Manajemen Mutu Terpadu (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespons secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. TQM lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin. TQM merupakan paradigma baru dalam menjalankan strategi yang berupaya memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, sumberdaya manusia, proses dan lingkungan organisasi/perusahaan. Kehadiran TQM sebagai paradigma baru menuntut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional.

### **Kualitas Pelayanan**

Dipengaruhi oleh cara pandang yang bersifat subjektif dari setiap orang. Kualitas sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain atau rancangan dan kualitas kesesuaian atau kecocokan. Konsep kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kebutuhannya. Selera konsumen terhadap barang/jasa selalu berubah dan cenderung meningkat. Hal ini tentu mempengaruhi ekspektasi konsumen terhadap produk yang menjadi kebutuhannya, yaitu kualitas yang baik. Sehingga kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau kesesuaian terhadap kebutuhan (*conformance to the requirements*). Sedangkan Menurut Arianto (2018:83), kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Penelitian yang dilakukan Talibonso (2021) tentang Evaluasi Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan mendapatkan hasil hampir semua unsur TQM sudah diterapkan dalam perusahaan, sehingga memberikan pengaruh yang cukup baik dalam pencapaian kinerja manajerial dalam perusahaan.

**Defenisi Operasioanal** adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur suatu variabel. Adapun Variabel-variabel yang dimaksud yaitu:

**Kualitas Jasa**, menurut Tjiptono (2017) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat TERRA, yaitu: *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan.

**Manajemen Mutu Terpadu**, Menurut Tjiptono dan Diana (2003) bahwa: Dalam implementasi manajemen mutu terpadu, tidak satupun rumus, kiat ataupun cara tertentu yang universal dan dapat menghasilkan kesuksesan dalam segala kondisi dan untuk semua organisasi. Setiap organisasi harus mengadaptasi ide-ide dan teknik-teknik yang sesuai dengan organisasinya,

kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, budaya organisasi, dan situasi kerja yang digeluti organisasi tersebut.

Implementasi manajemen mutu terpadu membutuhkan suatu proses yang sistematis. George dan Weimerskirch dalam Tjiptono dan Diana (2003) menyatakan ada beberapa fase utama dalam implementasi manajemen mutu terpadu, yaitu: Peran Manajemen Senior terhadap perubahan, Peran/keterlibatan Pegawai, Hubungan pegawai dengan pimpinan baik secara internal maupun eksternal, perbaikan atau penyempurnaan system dan kondisi lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Marbun dan Heryanto (1993), penerapan peran Total Quality Management adalah (1) peran Pegawai, (2) peran pimpinan, (3) peran hubungan Pegawai dan pimpinan, (4) peran aspek lingkungan kerja.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2019). Faktor utama dalam menggunakan metode pemilihan sampel probabilitas adalah proses pemilihan yang dilakukan secara acak dalam sebuah populasi. jumlah sampel yang terkumpul dari *google form* sebesar 112 responden. Dimana responden tersebut adalah siswa, Tenaga kependidikan dan guru SMK Bhakti Anindya. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator pada variabel dependen dan variabel independen tersebut adalah dengan menggunakan Skala Likert dengan alat analisis SPSS.

### HASIL PEMBAHASAN

Deskripsi data Kualitas Layanan Jasa (Y), diuraikan menjadi beberapa tabel deskripsi data sebagai bagian dari tahapan-tahapan analisis. Adapun nilai-nilai dari kecenderungan memusat (*central tendency*) berupa rata-rata *mean*, *median*, *mode* dirinci sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kecenderungan Memusat Variabel**  
**Kualitas Layanan (Y)**

N	VALID	112
	MISING	0
MEAN		3.65
MEDIAN		4.00
MODE		3.95

Data diolah dengan SPSS

Tabel 1 menunjukkan bahwa *mode* (3,95) lebih kecil dari pada (disebelah kiri) nilai median (4,00) dan nilai *median* lebih besar dari pada nilai *mean* (3,65). Hal ini dapat diartikan bahwa kurva distribusi adalah miring kekanan atau miring positif. Oleh karena perbedaan nilai-nilai *mode*, *median*, dan *mean* relatif sangat kecil, maka tingkat kecondongan distribusi data juga masih relatif kecil. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa distribusi data mendekati bentuk kurva normal.

Selain memperhatikan bentuk distribusi data sebagaimana diuraikan di atas teknik lain untuk melihat bagaimana bentuk kurva distribusi (normal miring ke kanan/positif, miring ke kiri/negatif) adalah dengan memperhatikan nilai-nilai kemencengan (*skewness*), sedangkan (*kurtosis*), untuk melihat tingkat keruncingan. Untuk mengetahui kemiringan dan tingkat keruncingan bentuk distribusi, dapat dilihat dalam tabel 2. sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Distribusi Variabel Kualitas Layanan (Y)**

N	VALID	112
	MISSING	0
Skewness		-0,926
Kurtosis		-0,979

Data diolah dengan SPSS

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai kemiringan (*skewness*) adalah bertanda negative (-0,926). Nilai *skewness* tersebut ternyata masih berada diantara  $\pm 1$  (atau  $-1 < -0,926 < +1$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kurva distribusi adalah positif atau miring ke kanan. Akan tetapi nilai *skewness* tersebut masih berada diantara -1 dan +1 atau masih berada dalam kategori normal. Sedangkan nilai *kurtosis* adalah bertanda negative (-0,979). Nilai *kurtosis* tersebut ternyata lebih kecil dari pada 2 ( $-0,979 < 2$ ). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kurva distribusi adalah landai atau *platikurtic*.

**Deskripsi Data Variabel TQM (X) dalam *Quality Assurance dan Quality Improvement***

Deskripsi data TQM (X) dalam *Quality Assurance dan Quality Improvement*, diuraikan menjadi beberapa tabel deskripsi data sebagai bagian dari tahapan-tahapan analisis. Adapun nilai-nilai dari kecenderungan memusat (*central tendency*) berupa rata-rata *mean*, *median*, *mode* dirinci sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Kecenderungan Memusat Variabel TQM (X)**  
**dalam *Quality Assurance***

N	VALID	112
	MISING	0
MEAN		3,40
MEDIAN		3,50
MODE		3,70

Data diolah dengan SPSS

Tabel 3 menunjukkan bahwa *mode* (3,70) lebih besar dari pada (disebelah kiri) nilai *median* (3,50) dan nilai *median* lebih besar dari pada nilai *mean* (3,40). Hal ini dapat diartikan bahwa kurva distribusi adalah miring kekanan atau miring positif. Oleh karena perbedaan nilai-nilai *mode*, *median*, dan *mean* relative sangat kecil, maka tingkat kecondongan distribusi data juga masih relatif kecil. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa distribusi data masih mendekati bentuk kurva normal.

Selain memperhatikan bentuk distribusi data sebagaimana diuraikan di atas, teknik lain untuk melihat bagaimana bentuk kurva distribusi (normal miring ke kanan/positif, miring kekiri/negatif) adalah dengan memperhatikan nilai-nilai kemencengan (*skewness*). Sedangkan untuk melihat tingkat keruncingan (*kurtosis*). Untuk mengetahui kemiringan dan tingkat keruncingan bentuk distribusi, dapat dilihat dalam tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Distribusi Variabel TQM (X) dalam *Quality Assurance***

N	VALID	112
	MISSING	0
Skewness		-0,972
Kurtosis		-0,758

Data diolah dengan Spss

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai kemiringan (*skewness*) adalah bertanda negative (-0,972). Nilai *skewness* tersebut ternyata masih berada diantara  $\pm 1$  (atau  $-1 < -0,972 < +1$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kurva distribusi adalah positif atau miring ke kanan. Akan tetapi nilai *skewness* tersebut masih berada diantara -1 dan +1 atau masih berada dalam kategori normal. Sedangkan nilai *kurtosis* adalah bertanda negatif (-0,758). Nilai *kurtosis* tersebut ternyata lebih kecil dari pada 3 ( $-0,758 < 3$ ). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kurva distribusi adalah landai atau *platikurtic*.

**Tabel 5**  
**Kecenderungan Memusat Variabel TQM (X) dalam QI**

N	VALID	112
	MISING	0
MEAN		3,67
MEDIAN		4,00
MODE		4,00

Data diolah dengan SPSS

Tabel 5 menunjukkan bahwa *mode* (4,00) sama dari pada (disebelah kiri) nilai median (4,00) dan nilai *median* lebih besar dari pada nilai *mean* (3,67). Hal ini dapat diartikan bahwa kurva distribusi adalah miring kekanan atau miring positif. Oleh karena perbedaan nilai-nilai *mode*, *median*, dan *mean* relative sangat kecil, maka tingkat kecondongan distribusi data juga masih relatif kecil. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa distribusi data masih mendekati bentuk kurva normal.

Selain memperhatikan bentuk distribusi data sebagaimana diuraikan di atas, teknik lain untuk melihat bagaimana bentuk kurva distribusi (normal miring ke kanan/positif, miring ke kiri/negatif) adalah dengan memperhatikan nilai-nilai kemencengan (*skewness*). Sedangkan untuk melihat tingkat keruncingan (*kurtosis*). Untuk mengetahui kemiringan dan tingkat keruncingan bentuk distribusi, dapat dilihat dalam tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Distribusi Variabel TQM (X) dalam Quality Improvement**

N	VALID	112
	MISSING	0
Skewness		-1,077
Kurtosis		-0,941

Data diolah dengan SPSS

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai kemiringan (*skewness*) adalah bertanda negative (-1,077). Nilai *skewness* tersebut ternyata masih berada diantara  $\pm 1$  (atau  $-1 < -1,077 < +1$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kurva distribusi adalah positif atau miring ke kanan. Akan tetapi nilai *skewness* tersebut masih berada diantara -1 dan +1 atau masih berada dalam kategori normal. Sedangkan nilai *kurtosis* adalah bertanda negatif (-0,941). Nilai *kurtosis* tersebut ternyata lebih kecil dari pada 2 ( $-0,941 < 2$ ). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kurva distribusi adalah landai atau *platikurtic*.

**c. Uji Validitas**

Menurut Ghazali (2006:49), “uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner”. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang memang ingin diukur dengan tepat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini sampel berjumlah 112, dengan demikian

dapat dihitung  $df = 112 - 2 = 110$ . Berdasarkan tabel r dengan signifikansi 5 %, apabila  $df = 110$ , maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,186$ . Apabila ada instrumen kuesioner yang dinyatakan tidak valid pada saat melakukan uji validitas data, maka instrumen yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan/dibuang dari daftar pertanyaan yang digunakan dan dilakukan uji sekali lagi.

1) Manajemen Mutu Terpadu dalam QA pada Fokus Pelanggan

Pengujian validitas *Quality Assurance* pada fokus pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 7**  
**Validitas Instrumen *Quality Assurance* pada Fokus Pelanggan**

No.	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i> (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	QA1	0.609	0,186	Valid
2	QA2	0.625	0,186	Valid
3	QA3	0.601	0,186	Valid
4	QA4	0.586	0,186	Valid
5	QA5	0.688	0,186	Valid
6	QA6	0.665	0,186	Valid
7	QA7	0.656	0,186	Valid
8	QA8	0.512	0,186	Valid
9	QA9	0.755	0,186	Valid
10	QA10	0.746	0,186	Valid

Sumber: Hasil olahan data SPSS 17, 2013

Menurut tabel di atas, tidak ada pertanyaan yang hasil ujinya tidak valid. Hal ini disebabkan karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu masing-masing dapat disimpulkan bahwa pengujian validitas data *Quality Assurance* pada fokus pelanggan dinyatakan valid secara keseluruhan.

2) *Quality Improvement* pada Pendidikan dan Pelatihan

Pengujian validitas respek terhadap semua orang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 8**  
**Validitas Instrumen *Quality Improvement* pada Pendidikan dan Pelatihan**

No.	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i> (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	QI1	0.743	0,186	Valid
2	QI2	0.694	0,186	Valid
3	QI3	0.723	0,186	Valid
4	QI4	0.715	0,186	Valid
5	QI5	0.749	0,186	Valid
6	QI6	0.754	0,186	Valid
7	QI7	0.706	0,186	Valid

Sumber: Hasil olahan data SPSS 17, 2013

Menurut tabel di atas, tidak ada pertanyaan yang hasil ujinya tidak valid. Hal ini disebabkan karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu masing-masing dapat disimpulkan bahwa pengujian validitas data *Quality Improvement* pada pendidikan dan pelatihan dinyatakan valid secara keseluruhan.

3) Kualitas Layanan Jasa

Pengujian validitas Kualitas layanan jasa dalam *Customer Value* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 9**  
**Validitas Instrumen Manajemen Berdasarkan Fakta**

No.	Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	KL1	0.709	0,186	Valid
2	KL2	0.688	0,186	Valid
3	KL3	0.735	0,186	Valid
4	KL4	0.706	0,186	Valid
5	KL5	0.788	0,186	Valid
6	KL6	0.753	0,186	Valid
7	KL7	0.682	0,186	Valid
8	KL8	0.725	0,186	Valid
9	KL9	0.724	0,186	Valid
10	KL10	0.780	0,186	Valid
11	KL11	0.602	0,186	Valid
12	KL12	0.725	0,186	Valid
13	KL13	0.711	0,186	Valid
14	KL14	0.734	0,186	Valid
15	KL15	0.775	0,186	Valid
16	KL16	0.742	0,186	Valid
17	KL17	0.654	0,186	Valid
18	KL18	0.754	0,186	Valid
19	KL19	0.631	0,186	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17 (2013)

Menurut tabel di samping, tidak ada pertanyaan yang hasil ujinya tidak valid. Hal ini disebabkan karena  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (0,186), yaitu masing-masing dapat disimpulkan bahwa pengujian validitas data Kualitas Layanan Jasa yang dikategorikan sebagai *customer value* dinyatakan valid secara keseluruhan.

**b. Uji Reliabilitas**

Pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Kemudian hasil pengukuran dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatakan dapat dipercaya (*reliable*) jika variabel tersebut memberikan nilai cronbach's alpha  $> 0,6$ . Hasil uji reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah, dan dapat dinyatakan semua variabel *reliable*, karena cronbach's alphanya  $> 0,6$ .

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha (r hitung)	Keterangan
TQM dalam QA	0.898	Reliable
TQM dalam QI	0.909	Reliable
Kualitas Layanan Jasa	0.956	Reliable

Data diolah dengan Spss



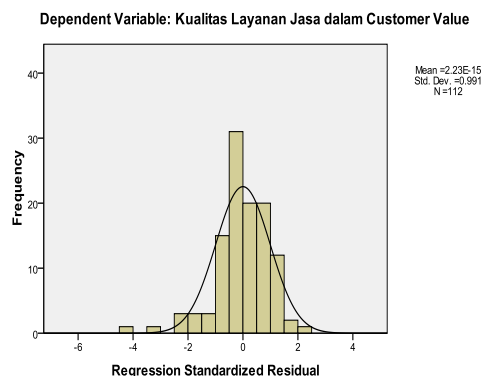
**c. Uji Normalitas Data**

Ada tiga cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik serta pengujian homogenitas vaarian. Pada penelitian ini digunakan ketiga cara tersebut.

**1) Analisis Grafik**

Analisis grafik dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu grafik histogram dan grafik P-P plot. Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal. Pada grafik histogram, data yang mengikuti atau mendekati distribusi normal adalah distribusi data dengan bentuk lonceng. Pada grafik P-P plot, sebuah data dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik datanya tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Pada penelitian ini distribusi data pada grafik histogram (gambar 4) berbentuk lonceng dan pada grafik P-P plot (gambar 4), titik-titiknya tidak condong ke salah satu sisi, kiri atau kanan, dan menyebar di sekitar garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa pola distribusi datanya adalah normal. Hasil grafik histogram dan grafik P-P plot dapat dilihat di bawah ini:

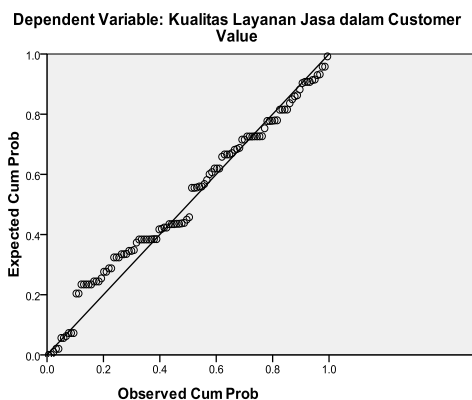
Histogram



Gambar 4 Grafik Histogram

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS17

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 5 Grafik P-Plot Normalitas

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS17

2) Uji Statistik

Pengujian normalitas data hanya dengan melihat grafik dapat menyesatkan jika tidak dilihat dengan seksama. Oleh sebab itu, ada baiknya dilakukan juga uji normalitas data dengan menggunakan statistik agar lebih akurat. Untuk memastikan apakah data di sepanjang garis diagonal berdistribusi normal, maka dilakukan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji K-S dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.32815897
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.053
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.229
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17, (2013)

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika probabilitas < 0,05, maka Ha diterima atau Ho ditolak, artinya data residual tidak berdistribusi normal. Jika probabilitas > 0,05, maka Ho diterima atau Ha ditolak, artinya data residual berdistribusi normal.

Hasil uji K-S pada penelitian ini menunjukkan probabilitas sebesar 0,098, dengan demikian data residual berdistribusi normal dan dapat digunakan untuk melakukan uji-F dan uji-t karena > 0,05, sehingga Ho diterima atau Ha ditolak.

3) Pengujian Homogenitas Varians

Hasil pengujian homogenitas varians Kualitas Layanan (Y) atas TQM (X), dirangkum sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 12 sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Uji Homogenitas Varian**

Varians	Fhitung	><	Fkritis*	Sig.hitung	><	Sig(0,05)	Kesimpulan
Y atas X	629,837	<	7104,492	0,000	<	0,05	homogen

Tabel 12 dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, varians variabel kualitas pelayanan (Y) atas variabel TQM (X) diperoleh  $F_{hitung} (= 629,837) < F_{kritis} (0,95; 17; 56) (1,808)$  dan Kedua,  $Sig_{hitung} (= 0,000) < Sig_{kritis} (= 0,05)$ . Berdasarkan pengujian-pengujian tersebut menunjukkan bahwa varians kualitas layanan (Y) atas variabel TQM (X) adalah homogen. Berdasarkan ketiga teknik pengujian tersebut, ketiga variabel dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan analisis, sehingga dapat dilanjutkan untuk melakukan pengujian hipotesis.

**d. Uji Multikolinearitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda ditemukan adanya korelasi di antara variable independen. Menurut Ghozali (2006:95), “gejala multikolinearitas dapat dilihat dari a. *tolerance value* dan lawannya b. *variance inflation factor (VIF)*”. Apabila *tolerance value*  $< 0,1$  atau  $VIF > 10$ , maka terjadi multikolinearitas, dan sebaliknya jika *tolerance value*  $> 0,1$  atau  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 13**

Coefficients <sup>a</sup>		Colinearity Statistics						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.701	2.203		2.588	.011		
	TQM dalam QA pada Fokus Pelanggan	.103	.073	.046	1.413	.161	.683	1.465
	TQM dalam QI pada Pendidikan & Pelatihan	2.343	.082	.933	28.503	.000	.683	1.465

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Jasa dalam Customer Value  
 Sumber: Data diolah dengan SPSS 17, (2013)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki *tolerance value*  $< 0,1$  dan tidak ada nilai  $VIF > 10$ . Jadi, dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi berganda penelitian ini.

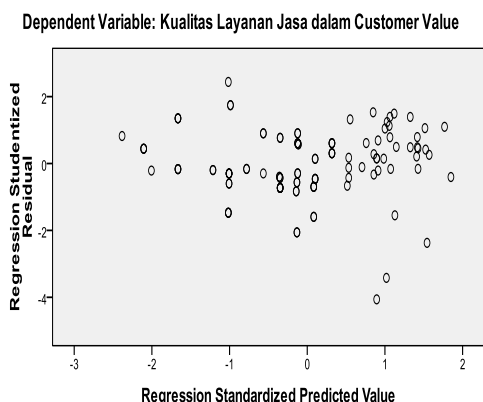
**e. Uji Heterokedastisitas**

Model regresi yang baik adalah homokedastisitas, yaitu varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, jika varians berbeda dinamakan heterokedastisitas. Menurut Ghazali (2016:126) dasar analisis heterokedastisitas adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Scatterplot



Gambar 6 Grafik Scatter Plot  
Sumber: data diolah dengan SPSS 17, (2013)

Grafik di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi berganda, sehingga layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu kualitas layanan Jasa.

**3. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Metode regresi berganda menghubungkan dua atau lebih variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). Hasil metode regresi berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.701	2.203		2.588	.011		
TQM dalam QA pada Fokus Pelanggan	.103	.073	.046	1.413	.161	.683	1.465
TQM dalam QI pada Pendidikan & Pelatihan	2.343	.082	.933	28.503	.000	.683	1.465

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Jasa dalam Customer Value  
Sumber: Data diolah dengan SPSS 17, (2013)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,710 + 0,103\beta_1 + 2,343\beta_2 + e$$

- Konstanta sebesar 5,710 menunjukkan bahwa jika tidak ada TQM dengan kedua variabelnya, maka kualitas layanan jasa akan meningkat sebesar 5,710.
- Koefisien  $\beta_1 = 0,103$  menunjukkan bahwa TQM dalam *Quality Assurance* ( $\beta_1$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Jasa (Y). Hal ini berarti bahwa jika *Quality Assurance* pada fokus pelanggan meningkat sebesar 100 %, maka kualitas layanan Jasa akan meningkat sebesar 10,3%.
- Koefisien  $\beta_2 = 2,343$  menunjukkan bahwa TQM dalam *Quality Improvement* pada pendidikan dan pelatihan ( $\beta_2$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan jasa (Y). Hal ini

berarti bahwa jika *Quality Improvement* meningkat sebesar 100 %, maka kualitas layanan jasa akan meningkat sebesar 23,4%.

- d. Standard error (e) menunjukkan tingkat kesalahan pengganggu. d. Koefisien  $\beta_1 = 2,203$  menunjukkan bahwa *Quality Assurance* dan *Quality Improvement* ( $\beta_2$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Jasa (Y). Hal ini berarti bahwa jika *Quality Assurance* dan *Quality Improvement* meningkat sebesar 100%, maka kualitas layanan Jasa akan meningkat sebesar 22,3%.

**Uji Signifikan (Uji-F)**

Uji-F dilakukan untuk menguji apakah variable manajemen mutu terpadu (X), yang meliputi *Quality Assurance* pada focus pelanggan dan *Quality Improvement* pada pendidikan pada pelatihan mempunyai pangaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas layanan jasa (Y). Hasil uji-F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 15

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14208.984	2	7104.492	629.837	.000 <sup>a</sup>
Residual	1229.507	109	11.280		
Total	15438.491	111			

a. Predictors: (Constant), TQM dalam QI pada Pendidikan & Pelatihan, TQM dalam QA pada Fokus Pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan Jasa dalam Customer Value

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17, (2013)

Kriteria pengambilan keputusan menurut Ghozali (2006:88) ialah, “quick look: bila nilai  $F > 4$ , maka  $H_0$  ditolak pada derajat kepercayaan 5 %, dengan kata lain kita menerima  $H_a$ , yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen”.

Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung sebesar  $629,837 > 4$ , dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak, yang artinya variabel Manajemen Mutu Terpadu (X), yang meliputi *Quality Assurance* pada fokus pelanggan dan *Quality Improvement* pada pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas layanan jasa (Y).

**Koefisien Determinan (R2)**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variable independen dalam menjelaskan variasi variable dependen. Adjusted R2 dianggap lebih baik dari R2 karena nilai adjusted R2 dapat naik atau turun apabila satu variable independen ditambahkan ke dalam model (Ghazali, 2006:87). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 16  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.959 <sup>a</sup>	.920	.919	3.359	.920	629.837	2	109	.000

a. Predictors: (Constant), TQM dalam QI pada Pendidikan & Pelatihan, TQM dalam QA pada Fokus Pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan Jasa dalam Customer Value

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17, (2013)

Berdasarkan tabel di atas, nilai adjusted R2 adalah sebesar 0,920. Hal ini berarti 92 % variasi kualitas layanan Jasa dapat dijelaskan oleh variabel TQM dalam *Quality Assurance* pada fokus pelanggan dan variabel TQM dalam *Quality Improvement* pada pendidikan dan pelatihan, sedangkan sisanya (100 % - 92 % = 8 %) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari berbagai pengujian yang dilakukan, maka didapatkan bahwa hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang telah dibuat di awal, yaitu Manajemen Mutu Terpadu (TQM) yang terdiri dari *Quality Assurance* pada fokus pelanggan dan *Quality Improvement* pada pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan dalam peningkatan kualitas layanan Jasa pada SMK Bhakti Anindya. Jika dilihat secara parsial, hanya Manajemen mutu terpadu (TQM) yang meliputi *Quality Improvement* pada pendidikan dan pelatihan yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Jasa. Dan Kualitas Layanan Jasa dalam *Customer Value* sangat mempengaruhi TQM yang dapat menjadi alat ukur kualitas layanan jasa yang cukup baik, apabila budaya di suatu tempat, dalam hal ini perusahaan, sudah diubah menjadi perusahaan yang lebih terbuka dalam menghadapi penilaian kinerja. Jika budaya ini belum diterapkan secara merata, maka TQM tidak akan berfungsi.

Ini didukung penelitian Fitriani (2019) tentang Analisis Penerapan Total Quality Management dan Sistem Pengendalian Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial, mendapatkan hasil total *quality management* dapat meningkatkan kinerja manajerial, dapat ditunjukkan dari penerapan dimensi *Total Quality Management* pada SMK Bhakti Anindya yang telah diterapkan dengan baik sehingga dapat meningkatkan dimensi dari kinerja manajerial.

## KESIMPULAN

Penerapan manajemen mutu terpadu yang meliputi: *Quality Assurance* dalam fokus pelanggan dan *quality improvement* dalam pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas layanan jasa. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan  $Y = 5,710 + 0,1033\beta_1 + 2,343\beta_2 + e$  artinya dengan konstanta 5,710 menunjukkan jika tidak ada TQM maka kualitas layanan jasa akan meningkat 5,710 dan TQM dalam *quality assurance* pada fokus pelanggan dari TQM dalam *quality improvement* pada pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan jasa. Berdasarkan pengujian hipotesis pada fokus pelanggan penelitian (uji-t) nilai  $F_{hitung}$  sebesar 629,837 > 4 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Berdasarkan koefisien determinansi ( $R^2$ ) sebesar 0,920 artinya TQM yang naik dari *Quality Assurance* pada fokus pelanggan dan *Quality Improvement* pada pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan kualitas jasa sebesar 92% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Implikasi berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi karena adanya keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya, karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan

yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, gambaran dan pembandingan bagi penelitian selanjutnya yang ingin membahas tema yang sama, tetapi dengan menambahkan variabel lain sebagai mediasi dari kondisi objek penelitian, variabel penelitian, instrumen penelitian dan periode penelitian yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1 (2): 123-134.
- Erlina. (2008). *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Kedua, USU Press, Medan.
- Fitriani. (2019) *Analisis Penerapan Total Quality Management dan Sistem Pengendalian Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial*, Jurnal Riset Akuntansi 16 (1), 2021, 86-94.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanum, Fitria. (2005). *Evaluasi Penerapan Total Quality Management pada Kualitas Pelayanan PT Mustika Ratu*, Skripsi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Widyatama, Bandung.
- Ibrahim, Buddy. (2000). *TQM (Total Quality Management): Panduan Menghadapi Persaingan Global*, Djembatan, Jakarta.
- Indriantoro, Nur. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE, Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. (2018). *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nunnally, J. dalam Ghozali. (2005). *Psychometric Methods*, Mc-Grawhill, New York.
- Sari, Dewi Maya. (2009). *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada PT Super Andalas Steel*. Skripsi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Penerbit Andi.
- Sukemi, Tri Henny. (2008). *Kualitas Layanan Puskesmas Simpung Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung*, Tesis Administrasi Publik, Universitas Terbuka UPBJJ-UT Bandar Lampung, Bandar Lampung.
- Toar, A.R. (2016). *Penerapan total quality management untuk meningkatkan kinerja manajerial pada PT. PLN (Persero) cabang Manado*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 16(4). Pp.509-519. Retrieved from : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/13633>
- Tjiptono, Fandy. (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2004). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Keenam, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.