

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WOM FINANCE**

***ANALYSIS OF IMPLEMENTING TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) IN CUSTOMER SATISFACTION AT
WOM FINANCE***

**Oleh
Ayuk Kurniatun
61201021008954**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI WOM FINANCE**

***ANALYSIS OF IMPLEMENTING TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) IN CUSTOMER SATISFACTION AT WOM FINANCE***

**Oleh
Ayuk Kurniatun
61201021008954**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui Pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 11 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

**Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH
NUPTK: 2452747648130092**

**Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Prof., Dr., Abdul Hamid., M.S.
NUPTK: 201706570**

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI WOM FINANCE**

***ANALYSIS OF IMPLEMENTING TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) IN CUSTOMER SATISFACTION AT WOM FINANCE***

**Oleh
Ayuk Kurniatun
61201021008954**

SKRIPSI

Telah diujikan Pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 11 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NUPTK: 3436770671130273**

**Ina Sawitri, S.Si, MM
NUPTK: 8353745646230073**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama Lengkap : Ayuk Kurniatun

NIM 60201021008937

Judul Skripsi : Analisis Total Quality Management (TQM)
dalam meningkatkan kepuasan Pelanggan di WOM Finance.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan Penulisan dari Skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan Hasil Penelitian Skripsi ini telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil Penelitian ini dan penulisan Skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 2025

Ayuk Kurniatun

Nama Lengkap : Ayuk Kurniatun
NIM : 60201021008937
Judul Skripsi : Analisis Total Quality Management (TQM) dalam
meningkatkan kepuasan Pelanggan di WOM Finance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis total quality management terhadap kepuasan pelanggan PT WOM finance. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, penelitian ini juga menggunakan kuesioner dengan skala likert sebagai instrument penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. WOM Finance Indonesia cabang Tangerang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling, dimana sampel ditentukan berdasarkan kriteria tertentu, sehingga sampel yang digunakan sebanyak 96 nasabah. Hasil pengujian Simultan (F) diperoleh hasil total quality management (X) (kualitas pelayanan, team work serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis deskriptif pada variabel total quality management (X) (kualitas, team work, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan), secara simultan menunjukkan hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. WOM Finance Tangerang, hal ini dibuktikan dengan nilai $\text{sig. F (0,000)} < \text{sig. A (0,05)}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya, total quality management (X) (kualitas, team work, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan dan membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan antara pelanggan dan merek.

Kata kunci : total quality management; kepuasan pelanggan

Full Name : Ayuk Kurniatun
NIM : 60201021008937
Thesis Title : Total Quality Management (TQM) Analysis in Improving Customer Satisfaction at WOM Finance

Abstract

This study aims to analyze total quality management on customer satisfaction of PT WOM Finance. This study uses a quantitative approach with a survey method, this study also uses a questionnaire with a Likert scale as a research instrument. The population in this study are consumers of PT. WOM Finance Indonesia Tangerang branch, the sampling technique in this study is a purposive sampling technique, where the sample is determined based on certain criteria, so that the sample used is 96 customers. Simultaneous test results (F) obtained the results of total quality management (X) (service quality, teamwork and employee involvement and empowerment) have a simultaneous effect on customer satisfaction (Y). The results of the study show that descriptive analysis on the total quality management variable (X) (quality, teamwork, employee involvement and empowerment), simultaneously shows a positive and significant effect on customer satisfaction of PT. WOM Finance Tangerang, this is evidenced by the sig. F value (0.000) < sig. A (0.05), meaning that H_0 is rejected and H_a is accepted. In conclusion, total quality management (X) (quality, teamwork, employee engagement, and empowerment) can significantly improve customer satisfaction and build long-term, profitable relationships between customers and brands.

Keywords: total quality management; customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan karena Berkat, Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapat syafaatnya kelak di hari pembalasan.

Penelitian dengan judul ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WOM FINANCE disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih judul tersebut adalah agar dapat MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI WOM FINANCE yang dimana saat ini Service Quality merupakan hal yang vital untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat menjadi pelanggan loyal dan dapat menarik pelanggan lain yang belum pernah menjadi pelanggan WOM Finance.

Dalam proses penulisan penelitian ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai., S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid., MS. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE GICI yang saya hormati.
4. Bapak Dr. (Cand) Eko Yuliawan, SE, M.Si selaku Wakil Ketua I yang saya hormati.
5. Bapak Sentot Eko Baskoro, S, Si, SH, MH. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang begitu sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.
6. Seluruh Ibu dan Bapak dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
7. Rekan-rekan Angkatan 2021 yang telah bersama-sama berjuang menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan sepenuh hati.
8. Teruntuk Anakku Tercinta Chelsea Kayesa Prabangkara dan Suami Tercinta ku Derwin Prabangkara Putra kalian luar biasa.
9. Serta semua sahabat terbaik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari seluruh pembaca semuanya.

Saya berharap, di masa yang akan mendatang nanti tulisan ini akan berguna dan bermanfaat. Akhir kata saya ucapkan secara mendalam terimakasih.

Penulis, 11 Juli 2025

Ayuk Kurniatun

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
<u>LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL</u>	ii
<u>LEMBAR PENGUJIAN PROPOSAL</u>	vi
<u>SURAT PERNYATAAN</u>	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	xi
<u>DAFTAR ISI</u>	xiii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	xv
1.1. <u>Latar Belakang</u>	1
1.2. <u>Identifikasi Masalah</u>	4
1.3. <u>Ruang Lingkup/Batasan Masalah</u>	4
1.4. <u>Rumusan Masalah</u>	5
1.5. <u>Maksud dan Tujuan Penelitian</u>	6
1.5.2. <u>Tujuan Penelitian</u>	6
1.6. <u>Manfaat Penelitian</u>	6
<u>BAB II KAJIAN PUSTAKA</u>	9
2.1. <u>Pengertian Total Quality Management (TQM)</u>	10
2.2.1. <u>Konsep TQM</u>	13
2.6. <u>Penelitian Terdahulu</u>	20
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>	24
3.1 <u>Jenis Penelitian</u>	24
3.2 <u>Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian</u>	24
3.4 <u>Populasi dan Sampel Penelitian</u>	34
3.5 <u>Operasional Variabel</u>	35
3.6 <u>Metode Pengumpulan Data</u>	36
3.7 <u>Metode Pengolahan dan Analisis Data</u>	37
3.8. <u>Uji Hipotesis</u>	42
<u>BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN</u>	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1. Deskripsi Objek dan Responden Penelitian	45
4.1.2 Kondisi Fakta Variabel Penelitian	52
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.1.5 Pengujian Hipotesis	68
4.2. Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	72
4.3. Interpretasi Hasil Penelitian	75
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
<u>DAFTAR PUTAKA</u>	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan	1
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan rata-rata Pendapatan	51
Tabel 4.6 Kriteria interpretasi rata-rata jawaban	52
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Obsesi terhadap kualitas (X1).....	54
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Team Work (X2).....	56
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan karyawan (X3)	58
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	60
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel	63
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t)	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi	72

DAFTAR BAGAN/ GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. WOM Finance	46
Gambar 4.2 Histogram Normalitas	65
Gambar 4.3 P-Plot Hasil Penelitian	66
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data Penelitian.....	86
Lampiran 2. Rekap output SPSS 26.0.....	91
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	98

