

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial Pada CV Surabaya Cell Kediri

Dosen Pembimbing : Agus Athori, S.E., M.M.
Rike Selviasari, S.E., M.M.
Nama Mahasiswa : Mamta Iqlima
NPM : 18130310168

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajerial pada CV Surabaya Cell Kediri. Populasi penelitian ini adalah pelanggan dan karyawan CV Surabaya Cell Kediri, Kemudian, penelitian ini dibatasi hanya menggunakan data selama tahun 2021. Metode yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan diuji menggunakan software SPSS 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel bebas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada CV Surabaya Cell Kediri dengan nilai signifikan TQM sebesar 0,031 dan kepuasan pelanggan sebesar 0,036. Kemudian, berdasarkan hasil pengujian simultan, ditemukan bahwa TQM dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial CV Surabaya Cell Kediri sebesar 95,7%. Jadi, melalui penelitian ini diharapkan bagi perusahaan agar tetap meningkatkan dan mempertahankan kesadaran dan hal-hal yang berhubungan mengenai pentingnya melakukan *Total Quality Management* kepada para karyawan dan memenuhi kepuasan pelanggan yang nantinya akan mempengaruhi kinerja manajerial. Hal tersebut juga dilakukan sebagai upaya dalam menjaga keberlangsungan perusahaan.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Kepuasan Pelanggan, Kinerja Manajerial

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Operasional	6
1.5.2 Manfaat Akademik	6
BAB II : LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	10
2.2.1 <i>Total Quality Manajemen (TQM)</i>	10
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.3 Kinerja Manajerial.....	26
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	28
2.3.1 Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Manajerial.....	28

2.3.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial	30
2.3.3	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial	31
2.4	Kerangka Pikir	32
2.5	Hipotesis	33
2.5.1	<i>Total Quality Managemen</i> (TQM) terhadap Kinerja Manajerial ...	33
2.5.2	Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial.....	34
2.5.3	<i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial	35
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2	Jenis Penelitian	37
3.3	Lokasi Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan Sampel.....	38
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	39
3.6	Data dan Teknik Pengumpulannya	40
3.7	Identifikasi Variabel	44
3.8	Definisi Operasional Variabel	44
3.9	Teknik Analisis	45
3.9.1	Uji Instrumen.....	45
3.9.2	Uji Asumsi Klasik	46
3.9.3	Analisis Regresi Berganda	49
3.9.4	Uji Hipotesis.....	50
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3	Struktur Organisasi.....	53
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.2.1	Uji Instrumen.....	53
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	57
4.2.3	Analisis Regresi Berganda	59
4.2.4	Uji Hipotesis.....	61

4.3	Interpretasi	63
4.3.1	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Manajerial CV Surabaya Cell Kediri	63
4.3.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial CV Surabaya Cell Kediri	64
4.3.3	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial CV Surabaya Cell Kediri	65
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN I.....		77
LAMPIRAN II.....		85
LAMPIRAN III		90
LAMPIRAN IV		95
LAMPIRAN V		97
LAMPIRAN VI.....		98
LAMPIRAN VII.....		100
LAMPIRAN VIII		102
LAMPIRAN IX		103
LAMPIRAN X		105
LAMPIRAN XI.....		106
LAMPIRAN XII.....		107