

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Empiris Pada Puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran Barat)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

HAPSORO KARTIKO AJI

NIM. 12010111130154

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hapsoro Kartiko Aji

Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130154

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN KINERJA
KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (Studi Empiris Pada
Puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran
Barat)**

Dosen Pembimbing : Erman DennyArfianto S.E.,M.M.

Semarang, 25 Juni 2018

Dosen Pembimbing,

Erman Denny Arfianto S.E.,M.M.

NIP. 197612052003121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Hapsoro Kartiko Aji
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130154
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN VARIABEL INTERVENING KINERJA KARYAWAN (Studi Empiris Pada Puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran Barat)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada Rabu, 1 Agustus 2018.

Tim Penguji :

1. Erman Denny Arfianto, SE., MM. (.....)
2. Dr. Mahfudz, SE.,MT. (.....)
3. Drs. Bambang Munas D., Dipl.Comm.,MM. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Hapsoro Kartiko Aji, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris Pada Puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran Barat)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 25 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

(Hapsoro Kartiko Aji)

NIM: 12010111130154

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya inkonsisten penelitian sebelumnya tentang *Total Quality Management* dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung yang menimbulkan kesenjangan penelitian (*research gap*). Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan memasukkan variabel baru sebagai moderasi yaitu kinerja.

Penelitian ini dilakukan di salah satu unit fungsional negara sektor publik yaitu Puskesmas Ungaran. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner kepada pasien Puskesmas Ungaran sebanyak 111 responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menghasilkan 2 persamaan regresi sebagai berikut : $Y_1 = 0,304 X_1 + 0,516 X_2$ dan $Y_2 = 0,452 Y_1 - 0,080 X_1 + 0,502 X_2$.

Berdasarkan analisis data statistik, indikator dalam penelitian ini berhasil lolos dalam uji validitas dan reliabilitas sehingga data dapat dikatakan valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik dan regresi berganda pada persamaan pertama dan kedua menunjukkan distribusi yang normal dan tidak terkena heteroskedastisitas. Pada uji sobel test pun didapat bahwa variabel intervening berhasil memoderasi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel intervening dan variabel dependen secara langsung kecuali ada 1 variabel independen yakni TQM yang berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara langsung.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research is based on previous inconsistent research about Total Quality Management and Quality of service to customer satisfaction directly or indirectly that cause research gap (research gap). This study aims to test the Total Quality Management and service quality to customer satisfaction by including new variables as moderation of performance.

This research was conducted in one of public functional unit of public sector ie Ungaran Health Center. Data collection method used is with the distribution of questionnaires to patients Puskesmas Ungaran as many as 111 respondents. The method of analysis yag used is the method of multiple regression analysis. The result of this research yield 2 regression equation as follows: $Y1 = 0,304 X1 + 0,516 X2$ and $Y2 = 0,452 Y1 - 0,080 X1 + 0,502 X2$.

Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study successfully passed in the validity and reliability test so that the data can be said to be valid and reliable. In the classical assumption test and multiple regression in the first and second equations show the normal distribution and not affected by heteroskedatisitas. In the Sobel test also found that intervening variable successfully moderate the independent variable to the dependent variable. The results showed that all independent variables have positive and significant influence on the intervening variable and dependent variable directly except there is 1 independent variable that is TQM which negatively and insignificant to customer satisfaction directly.

Keywords: *Total Quality Management, Quality of Service, Performance, Customer Satisfaction*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri"

(Qs. Al-Ankabut: 6)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Qs. Asy Syarh ayat 5-6)

Sebaik-baiknya orang adalah yang bermanfaat bagi orang lain

(H.R. Thabrani dan Daruqutni)

Kemajuan merupakan kata yang merdu. Tetapi perubahanlah penggeraknya dan perubahan mempunyai banyak musuh.

(Robert F. Kennedy)

Ngluruk Tanpa Bala, Menang Tanpa Ngasorake, Sekti Tanpa Aji-Aji,
Sugih Tanpa Bandha

(Joko Prabowo Hadi Susilo)

Sii te stesso con ciò che esiste senza altra influenza

(don A.)

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk :

Allah SWT, Nabi Muhammad SAW, almarhum Ayah & Ibu Tercinta, Ayah & Ibu Mertua Tercinta, Istri Tersayang Adikku tersayang dan tak lupa pula para sahabat yang selalu membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Total Quality Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kinerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Puskesmas Ungaran)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Selama penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah dengan setulus hati memberikan bantuan, baik melalui nasehat, semangat, maupun motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dan seluruh staf pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. Selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dan seluruh staf pengajar departemen Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Erman Denny Arfianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
4. Bapak Erman Denny Arfianto, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah membantu penulisan dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan banyak ilmu yang tak ternilai harganya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
6. Ibu dan almarhum Ayah, terima kasih atas segala doa yang tak pernah henti, perhatian, kasih sayang, pelajaran hidup, kesabaran, serta bantuan berupa moril maupun materiil sepanjang perjalanan hidup penulis. Serta adik penulis tersayang yang selalu menjadi motivasi dan semangat bagi penulis.
7. Ibu dan Ayah Mertua, terima kasih atas segala doa yang tak pernah henti, perhatian, kasih sayang, pelajaran hidup, kesabaran, serta bantuan berupa moril maupun materiil selama ini.
8. Istri, terima kasih atas segala doa yang tak pernah henti, perhatian, kesabaran, kasih sayang, serta bantuan berupa moril maupun materiil selama ini.

9. Teman – teman satu bimbingan yang telah memberi dukungan , doa dan semangat
10. Seluruh teman – teman penulis di FEB UNDIP angkatan 2011 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terimakasih atas pertemanan dan dukungan selama ini
11. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan tulus ikhlas mendukung dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu ,segala kritik dan saran yang sifatnya membangun bagi penyempurnaan karya ilmiah ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan penelitian .

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Semarang, Juni 2018

Penulis,

Hapsoro Kartiko Aji

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Manajemen Kualitas	16

2.1.2	<i>Total Quality Management</i>	18
2.1.3	Kualitas Jasa	35
2.1.4	Kinerja Karyawan	44
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	47
2.2	Penelitian Terdahulu	51
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	62
2.4	Perumusan Hipotesis	64

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Variabel Penelitian	66
3.2	Definisi Operasional Variabel	67
3.3	Jenis dan Sumber Data	70
3.4	Metode Pengumpulan Data	71
3.5	Metode Analisis Data	72
3.5.1	Uji Analisis Data	72
3.5.2	Metode Analisis Jalur	73
3.5.3	Sobel Test	77
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	78
3.5.5	Analisis Regresi Multivariat	81
3.5.6	Pengujian Hipotesis	82

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Diskripsi Objek Penelitian	86
4.2	Diskripsi Data Penelitian	87
4.2.1	Karakteristik Responden	87

4.2.2	Distribusi Jawaban Kuesioner	90
4.3	Analisis Data	94
4.3.1	Uji Analisis Data	94
4.3.1.1	Uji Validitas	94
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	97
4.3.2	Analisis Statistik Deskriptif	98
4.3.3	Identifikasi Pengaruh Variabel $X \rightarrow M(Y_1)$	100
4.3.3.1	Uji Asumsi Klasik	100
4.3.3.1.1	Uji Normalitas	100
4.3.3.1.2	Uji Autokolerasi	102
4.3.3.1.3	Uji Multikolonieritas	103
4.3.3.1.4	Uji Heteroskedastisitas	104
4.3.3.2	Analisis Regresi Berganda	105
4.3.3.2.1	Uji R^2 (R Square)	106
4.3.3.2.2	Uji Statistik F	106
4.3.3.2.3	Uji Statistik T	107
4.3.4	Identifikasi Pengaruh Variabel X dan $M \rightarrow Y_2$	109
4.3.4.1	Uji Asumsi Klasik	109
4.3.4.1.1	Uji Normalitas	109
4.3.4.1.2	Uji Autokorelasi	112
4.3.4.1.3	Uji Multikolonieritas	113
4.3.4.1.4	Uji Heteroskedastisitas	114
4.3.4.2	Analisis Regresi Berganda	114

4.3.4.2.1	Uji R^2 (R Square)	115
4.3.4.2.2	Uji Statistik F	116
4.3.4.2.3	Uji Statistik T	116
4.3.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	118
4.3.6	Sobel Test	122
4.3.6.1	Uji Mediasi $X_1 \rightarrow Y_2$ melalui Y_1	123
4.3.6.2	Uji Mediasi $X_2 \rightarrow Y_2$ melalui Y_1	124
4.4	Pembahasan	127
4.4.1	Pengaruh $X_1 \rightarrow Y_1$	127
4.4.2	Pengaruh $X_2 \rightarrow Y_1$	128
4.4.3	Pengaruh $X_1 \rightarrow Y_2$	129
4.4.4	Pengaruh $X_2 \rightarrow Y_2$	130
4.4.5	Pengaruh $Y_1 \rightarrow Y_2$	130
4.4.6	Pengaruh $X_1 \rightarrow Y_2$ Melalui Y_1	131
4.4.7	Pengaruh $X_2 \rightarrow Y_2$ Melalui Y_1	132
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	133
5.2	Implikasi	134
5.3	Saran	135
DAFTAR PUSTAKA		137
LAMPIRAN		141

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	68
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Gender	87
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	88
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	88
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	89
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	90
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X_1	90
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X_2	91
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Y_1	92
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Y_2	93
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel X_1	95
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel X_2	95
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Y_1	96
Tabel 4.13	Uji Validitas Variabel Y_2	96
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.15	Statistik Diskriptif Variabel Penelitian	99
Tabel 4.16	Uji Kolmogorov-Smirnov	102
Tabel 4.17	Uji Autokolerasi (Y_1)	103
Tabel 4.18	Uji Multikolinieritas	104
Tabel 4.19	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	106
Tabel 4.20	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	107

Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji T)	108
Tabel 4.22 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (Y_2)	111
Tabel 4.23 Hasil Uji Autokorelasi (Y_2)	112
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas (Y_2)	113
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Y_2)	115
Tabel 4.26 Hasil Uji Statistik F (Y_2)	116
Tabel 4.27 Hasil Uji Parsial (Y_2)	117
Tabel 4.28 Hasil Uji Sobel Test	126
Tabel 4.29 Ringkasan Uji Hipotesis	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	64
Gambar 3.1	Model Path Analysis	75
Gambar 4.1	Histogram Kinerja	101
Gambar 4.2	Normal Plot Kinerja	101
Gambar 4.3	Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> (Y_1)	105
Gambar 4.4	Histogram Kepuasan Pelanggan	110
Gambar 4.5	Normal Plot Kepuasan Pelanggan	111
Gambar 4.6	Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> (Y_2)	114
Gambar 4.7	Hasil Analisis Jalur X_1 dan $X_2 \rightarrow Y_2$ melalui Y_1	119
Gambar 4.8	Hasil Analisis Jalur X_1 dan $X_2 \rightarrow Y_1$	120
Gambar 4.9	Hasil E_1 dan E_2 Pada Analisis jalur	120
Gambar 4.10	Analisis Jalur $X_1 \rightarrow Y_2$ melalui Y_1	121
Gambar 4.11	Analisis Jalur $X_2 \rightarrow Y_2$ melalui Y_1	122
Gambar 4.12	Hubungan X_1 Terhadap Y_2 melalui Y_1	123
Gambar 4.13	Hubungan X_1 terhadap Y_2 melalui Y_1	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Surat Ijin Penelitian.	141
Lampiran B	Kuesioner	144
Lampiran B	Tabulasi Hasil Kuesioner	149
Lampiran C	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	165

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pengaruh globalisasi yang terjadi dalam dunia industri saat ini telah mengakibatkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan dituntut untuk dapat terus melakukan perkembangan sehingga mampu menghadapi persaingan bisnis yang ada. Dalam persaingan bisnis, kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting. Kemampuan perusahaan dalam hal ini pada bidang jasa, memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang meliputi kualitas pelayanan, harga serta penampilan produk atau kinerja.

Meningkatnya intensitas persaingan bisnis dan jumlah pesaing bisnis menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta dapat berusaha memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang mengedepankan kualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Wijaya, 2011:1).

Dalam situasi persaingan bisnis yang semakin tajam, pendekatan *Total Quality Management* semakin banyak diaplikasikan sebagai teknik yang diimplementasikan sebagai formula dalam berkompetisi. *Total Quality Management* adalah pendekatan tingkat perusahaan atas perbaikan kualitas yang

mencari cara untuk memperbaiki kualitas disemua proses dan aktivitas.(Carter dan Usry,2006:199).TQM bukan merupakan tujuan akhir perusahaan atau organisasi, melainkan merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan organisasi.Salah satu tujuan perusahaan adalah meningkatkan produktifitas perusahaan. Penerapan TQM akan mempengaruhi bagi produktifitas suatu perusahaan. Maka dari itu, TQM memiliki prinsip untuk menghargai setiap anggota perusahaan yang terlibat dalam memberikan pendapat demi perbaikan perusahaan secara berkelanjutan.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) telah melakukan survei kondisi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia. Hasilnya pelayanan Puskesmas di Indonesia khususnya Puskesmas di daerah masih jauh dari harapan para pasien.Pelayanan kesehatan Puskesmas di beberapa daerah di Indonesia berdasarkan pengamatan BPKN di antaranya penilaian antara persepsi dan harapan konsumen ada gap yang jauh (Detiknews:11/12/2013).Minimalnya pelayanan kesehatan di Puskesmas seperti waktu tunggu yang lama, antrean yang terlalu panjang, kapasitas dokter dan sarana prasarana kesehatan dinilai masih cukup minim.

Mulai tahun 2016 Pemerintah kabupaten Semarang menginformasikan bahwa biaya operasional diambil dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan akan meningkatkan pelayanan. Langkah ini diambil untuk memberikan solusi kepada masyarakat agar semua masyarakat terutama masyarakat yang kurang mampu, tidak merasa terbebani dengan biaya kesehatannya. Warga Kabupaten

Semarang bukan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan peserta Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) bisa mengakses layanan di puskesmas secara gratis.

Di Kabupaten Semarang, dipaparkannya sudah ada sembilan Puskesmas yang telah menyelesaikan proses akreditasi. Namun saat penilaian, baru enam Puskesmas tersebut yang hasilnya sudah dikeluarkan oleh pihak Kemenkes. Penilaian baik enam Puskesmas di kabupaten Bumi Serasi ini diberikan oleh surveyor akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) Kementerian Kesehatan (Kemenkes). Keenam Puskesmas yang dimaksud yakni Puskesmas Ungaran, Sumowono, Susukan, Tengaran, Suruh dan Lerep. Secara umum, dikatakannya, komitmen para pengelola Puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat menjadi kriteria yang paling menonjol untuk dinilai. Selain itu, juga adanya kerja sama para pemangku kepentingan di daerah juga menjadi nilai unggul Puskesmas di Kabupaten Semarang.

Namun, dipaparkannya masih ada beberapa pekerjaan rumah yang harus diselesaikan pengelola Puskesmas, yakni terkait kenyamanan pasien. Biasanya masyarakat kerap mengeluh soal kenyamanannya saat berobat ke Puskesmas. Adanya status BLUD, lanjutnya, pengelola Puskesmas dapat lebih cepat membiayai perbaikan maupun pengadaan sarana dan prasarana. "Titik rawan keluhan pasien dan keluarganya adalah pada interpersonal care atau kenyamanan pelayanan, sedangkan untuk technical care secara umum sudah standar," kata ketua tim surveyor FKTP Kemenkes, dr Hermanta Sutiarsa, Kamis (8/5/2017).

Penelitian ini mengangkat pengaruh Kualitas Pelayanan , Total Quality Management dan Kinerja karyawan pada puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran Barat dengan sudut pandang tingkat kepuasan pasien. Adanya permasalahan tentang pelayanan yang kurang cepat dan tepat dan waktu tunggu yang lumayan lama dari puskesmas Ungaran,hal ini diperoleh informasi dari beberapa warga yang sudah pernah berobat di puskesmas Ungaran.

Selain itu adanya kesalahan diagnosa penyakit juga dan keterbatasan penanganan penyakit tertentu menurut warga Ungaran Barat. Ada pula warga yang beranggapan kalau jam operasional puskesmas kurang panjang,karena hanya sampai pukul 12.00. Hal ini menurut warga menjadikan salah satu faktor kurang tertariknya warga untuk berobat di Puskesmas karena mereka harus meninggalkan/izin dalam jam kerja maupun jam sekolah.

Hal yang harus dipertimbangkan, menurut Lupiyodi (2013) keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan ditentukan dengan pendekatan *service quality*.Pelayanan yang berkualitas adalah suatu keharusan karena sangat berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang mutu suatu usaha dalam mencapai kepuasan.Menurut Adi (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keistimewaan atau keunggulan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry dalam Sabihaini (2000: 79) yang dikenal dengan *Service Quality (SERVQUAL)*, terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian), dan *Reliability* (kehandalan).

TQM bukan merupakan tujuan akhir perusahaan atau organisasi, melainkan merupakan suatu cara untuk mencapai sasaran organisasi. Salah satu sasaran perusahaan adalah meningkatkan produktifitas perusahaan. Penerapan TQM akan memberikan pengaruh bagi produktifitas perusahaan. Oleh karena itu, TQM memiliki prinsip untuk menghargai setiap anggota perusahaan yang terlibat dalam memberikan pendapat demi perbaikan perusahaan secara berkelanjutan, pendapat Chrisye pada 2013. Menurut Sila et al (2007) dalam Musran (2010) *Total Quality Management* memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan. Dalam pasar global yang sering berubah secara terus menerus, kualitas produk merupakan faktor terpenting bagi perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. *Total Quality Management* adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam perusahaan yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan. Untuk menghasilkan kualitas produk dan jasa, perusahaan terbaik diperlukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara yang tepat dalam memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara terus menerus dengan menerapkan *Total Quality Management*.

Kinerja pelayanan dapat dilihat dari lima indikator yaitu *time, accessibility, completeness, courtesy, dan responsiveness* (Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas, 1996: 204). Kinerja Pelayanan (*service performance*) yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor (1992, 1994) dalam penelitian Diah Dharmayanti (2006:36) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan atau jasa

adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan konsumen akan menilai kualitas pelayanan atau jasa yang benar-benar mereka rasakan. Penulis menyatakan bahwa ukuran yang berdasarkan kinerja (*service performance*) akan lebih merefleksikan kualitas pelayanan atau jasa karena pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam *service quality* yang diajukan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1995, 1998) telah membentuk paradigma yang lemah dimana harapan konsumen atau pasien terhadap kualitas jasa mengacu kepada harapan konsumen terhadap penyedia jasa secara umum, sedangkan persepsi kinerja pelayanan atau jasa mengarah kepada kepuasan pelayanan atau jasa yang dituju. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Alford dan Sherral (1996), bahwa kinerja pelayanan akan menjadi prediktor yang baik bagi kualitas pelayanan jasa. Menurut hasil survey McKinsey (2005) tentang kinerja pelayanan bahwa konsumen tidak akan mau berpindah jika layanan yang diberikan kepada mereka benar-benar dirasakan sangat memuaskan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu

persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam pengertiannya fasilitas pelayanan kesehatan di daerah yang dapat menjangkau daerah terpencil sekaligus adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Sesuai dalam Peraturan Pemerintah No 7 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dalam Bidang Kesehatan Kepada Daerah dalam Bab 1 tentang ketentuan umum pasal 1 disebutkan bahwa Sarana

kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk penyelenggaraan upaya kesehatan; Pusat Kesehatan Masyarakat selanjutnya disebut Puskesmas adalah suatu sarana yang melaksanakan pelayanan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan

kesehatan gratis merupakan program yang diharapkan dapat menjangkau pelayanan kesehatan keseluruhan lapisan masyarakat dengan kualitas pelayanannya yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga kunjungan pasien dapat semakin meningkat. Di wilayah Kabupaten Semarang terdapat 26 unit Puskesmas yaitu Puskesmas Getasan, Jetak, Tengaran, Susukan, Kaliwungu, Suruh, Dadapayam, Pabelan, Semowo, Tuntang, Gedangan, Banyubiru, Jambu, Sumowono,

Ambarawa, Duren, Jimbaran, Bawen, Bringin, Bancak, Bergas, Pringapus, Ungaran, Lerep, Leyangan, dan Puskesmas Kalongan. Dimana empat diantaranya terdapat di wilayah Ungaran yaitu Puskesmas Ungaran, Lerep, Leyangan dan Puskesmas Kalongan.

Fasilitas yang disediakan puskesmas merupakan senjata dimana tujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan. Pada Puskesmas Ungaran memiliki fasilitas sebagai berikut:

- Pelayanan Loker
- Pelayanan Kesehatan Umum
- Pelayanan Kesehatan Lansia
- Pelayanan Kesehatan Gigi
- Pelayanan Kesehatan Ibu/Kb
- Pelayanan Kesehatan Anak/Mtbs
- Pelayanan Kesehatan Mata
- Pelayanan Obat
- Laboratorium
- Konsultasi Gizi
- Klinik Sanitasi
- Layanan Kesehatan Peduli Remaja

Pada penelitian Said (2004) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan faktor yang menentukannya dengan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif konsumen pada jasa pelayanan dan persepsi pelanggan yang diterima, riset empiris selanjutnya menghasilkan

SERVQUAL. Pada pengujiannya maka disimpulkan dimensi mutu dari TSQM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Said (2004) ini diperkuat oleh Prastowo Suryo Adi (2007) yang juga berpendapat adanya pengaruh signifikan TSQM terhadap kepuasan pelanggan pada penelitiannya di PT.Kereta Api (persero) DAOP IV Jogjakarta. Dan pada penelitian Ika Nurul Qomari (2011) kembali memperkuat bahwa adanya pengaruh signifikan dimensi kualitas TSQM terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran kinerja pelayanan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, karena setiap tindakan pelayanan oleh suatu perusahaan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, karena setiap aktivitas atau tindakan pelayanan oleh suatu perusahaan penyelenggara layanan perlu diukur untuk mendeteksi, mengetahui capaian-capaian riil yang telah dicapai terkait dengan tujuan pelayananperusahaan. Seringkali perusahaan tidak optimal mencapai kinerja yang diharapkan bukan karena keterbatasan atau kemampuan organisasi, melainkankarena perusahaan tidak cukup memberi perhatian tentang pengukuran ataskinerja layanannya, sehingga perusahaan tidak memahami apa yang telah dicapaidan apa yang belum dicapai akibatnya perusahaan berjalan tanpa sasaranperbaikan yang jelas.

Penerapan TQM pada perusahaan sangat perlu dilakukan untuk mereorientasi sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan prosesproses pengadaan layanan sehingga lembaga penyedia layanan bisa berprodukslebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan. TQM yang diterapkan pada sektor layanan jasa biasdisebut

dengan *Total Quality Service* (TQS) atau lebih dikenal *Total Service Quality Management* (TSQM). Manajemen operasional yang baik didukung *skill* dan semangat kerja karyawan yang tinggi merupakan hal yang penting dalam pencapaian keberhasilan perusahaan transportasi. *Total Service Quality Management* (TSQM) adalah komitmen yang tepat untuk mengoperasionalkan konsep yang berfokus pada pelanggan, menetapkan standar kinerja jasa dan memelihara antusiasme pelanggan pada segala waktu dan pangsa pasar (Stamatis dalam Munjiati Munawaroh, 2015). Mewujudkan perusahaan yang berhasil, dalam hal ini berhasil secara keseluruhan dalam penanganan pelanggan dalam perusahaan yang umumnya disebut dengan TSQM, merupakan hal-hal yang memerlukan perhatian dan konsentrasi yang ekstra dari manajemen perusahaan. Semua hal itu dapat dilaksanakan dengan menerapkan strategi *monitoring* atau kontrol yang ketat terhadap kualitas produk atau jasa.

Kepuasan adalah keseluruhan sikap konsumen setelah itu memperoleh dan menggunakan barang atau layanan (Mowen 1995: 511). Sangatlah penting bagi perusahaan untuk mempertahankan konsumen, karena konsumen yang puas akan menceritakan kepuasannya pada konsumen lain dan juga akan melakukan pembelian ulang. Seperti dikemukakan Kotler (1997: 48) “Bahwa tanpa adanya kepuasan konsumen maka badan usaha tersebut sulit untuk bertahan dalam menghadapi persaingan yang kompetitif”. Kalau konsumen tidak terpuaskan maka akan mudah untuk pindah ke badan usaha lain yang sejenis.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk menganalisa adanya suatu penerapan *Total Quality Management*, kualitas pelayanan yang ada, kinerja

karyawan pada puskesmas Ungaran yang dapat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang yang ada dan kondisi yang ada di lapangan maka penelitian ini termotivasi untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel Intervening pada Puskesmas Ungaran Kecamatan Ungaran Barat”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Sejak 20 tahun terakhir, cita tentang pelayanan kesehatan dasar melalui puskesmas sudah semakin terpuruk di penglihatan masyarakat, sementara pembangunan rumah sakit terus didorong maju oleh banyak pihak (Imam Ghazali : 2012). Sementara itu telah banyak dana yang dimanfaatkan untuk mengembangkan puskesmas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi yang didapat hanya hasil yang kontraproduktif. Puskesmas semakin ditinggalkan oleh masyarakat dan tidak menjadikan puskesmas pilihan utama mereka dikala sedang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Masyarakat saat ini telah menganggap pelayanan puskesmas kurang mengedepankan kualitas pelayanannya. Puskesmas yang terkendala jam perasionalnya yang hanya sampai jam 12.00, peralatan dan jenis pelayanan yang kurang memadai dan kinerja staf yang lagi – lagi menjadikan masalah. Semua kondisi yang dialami sangat erat terkait dengan rendahnya insentif yang diterima oleh staf, lemahnya leadership pada puskesmas dan keterampilan manajerial

pimpinan puskesmas masih lemah, serta lemahnya pembinaan puskesmas oleh Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten (Muninjaya:2006).

Di dalam penelitian, masalah dapat didefinisikan sebagai pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan penelitian. Dari fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh TQM secara langsung terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan?
5. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan?
6. Apakah kinerja karyawan dapat memoderasi TQM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Umum

Dalam penelitian ini untuk membuktikan implementasi TQM dapat diaplikasikan pada Puskesmas. Pengaruh yang dihasilkan implementasi TQM dapat merubah kacamata masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kinerja petugas pada puskesmas sehingga masyarakat kembali mempercayakan Puskesmas sebagai pilihan utama dikala membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal tersebut

diukur dalam indeks kepuasan pelanggan yang mana akan menghasilkan suatu loyalitas terhadap Puskesmas.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan
3. Menganalisis pengaruh TQM secara langsung terhadap kepuasan pelanggan
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan
5. Menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan
6. Menganalisis kinerja karyawan dapat memoderasi TQM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam kepuasan pelanggan terutama dalam implementasi *Total Quality Management* dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dalam merancang desain kualitas dengan pendekatan TQM. Peneliti juga berharap rancangan dalam penelitian ini yaitu penggunaan pendekatan *Total Quality Management (TQM)* dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan

kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sehingga berdampak dengan terpenuhinya kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari adanya penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan cara bagi penulis untuk menerapkan teori yang telah didapat selama perkuliahan untuk dapat menyimpulkan kebenaran teori tersebut di kehidupan sehari-hari.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat menjadikan acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja karyawan di perusahaan dan penerapan *Total Quality Management (TQM)*.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam penulisan penelitian selanjutnya tentang *Total Quality Management (TQM)*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Bab I Pendahuluan, bab ini memuat latar belakang masalah dan rumusan penelitian serta memuat tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini terdapat sub bab dan landasan teori dari penelitian terdahulu yang memaparkan

teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

- Bab III Metode Penelitian, bab ini menguraikan deskripsi tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan dengan menjelaskan variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan jenis sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.
- Bab IV Hasil dan Pembahasan, bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian melalui gambaran umum dan proses penginterpretasian data yang diperoleh untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis.
- Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang dilakukan.