

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
SMART LAUNDRY YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :  
Kenneth Tewernussa  
NPM : 170323878**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI SMART LAUNDRY YOGYAKARTA**

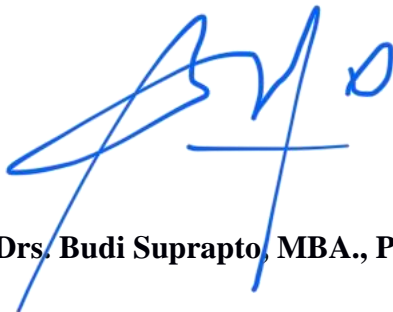


**Disusun oleh: Kenneth Tewernussa**

**NPM: 17 03 23878**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**13 Februari 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMART LAUNDRY YOGYAKARTA**

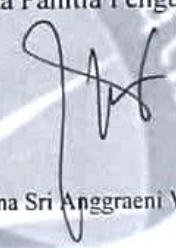
Yang dipersiapkan dan disusun oleh Kenneth Tewernussa NPM: 170323878 telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 09 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen

#### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji

  
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

  
Dra. Maria Rosa Ratna Sri Anggraeni Widjojo, MBA.

  
Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

Yogyakarta 22 Juli 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Mahestu N. Krisianti, M. Sc.IB., Ph. D

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMART LAUNDRY YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Februari 2024

Yang menyatakan



**Kenneth Tewernussa**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa atau berkat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ”Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan pelanggan di *Smart Laundry* Yogyakarta”. Hal ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

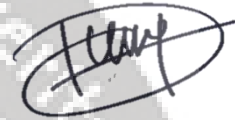
Penulisan skripsi ini adalah bukti nyata komitmen penulis dalam menjelajahi pengetahuan tak terbatas. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi, dan penulis bersedia serta menerima kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap tulisan ini dapat membangkitkan kegairahan dan menginspirasi pembaca dalam mengeksplorasi dan memberikan kontribusi dalam bidang ini.

Selama melakukan proses pengerjaan skripsi penulis mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak. Atas dukungan yang diperoleh, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

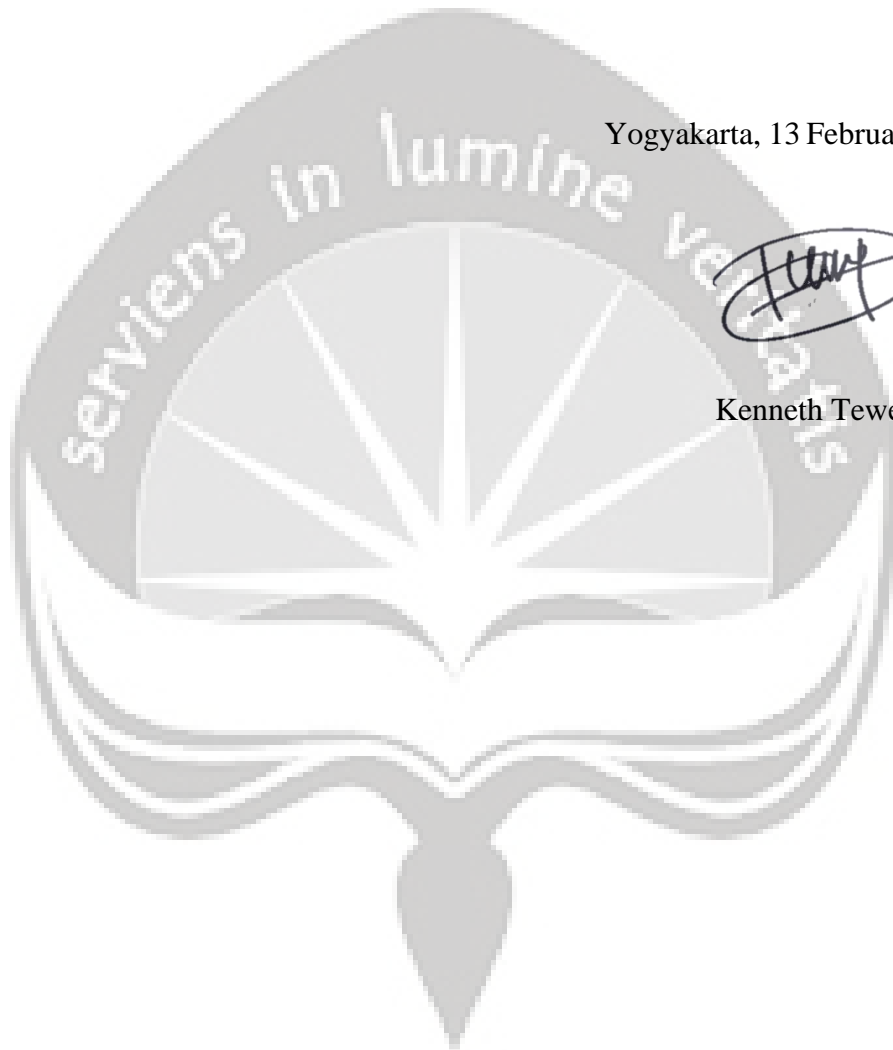
1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu berkat serta perlindungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan waktu yang tepat.
2. Papa, Mama, Nael, Nona Faith, adek Senjud serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung penulis untuk fokus dan konsisten dalam mengerjakan skripsi ini
3. Bapak Drs. Budi Surapto, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan senang hati menerima, membimbing, memotivasi, dan juga memberikan waktunya kepada penulis untuk memberikan bimbingan dan masukan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Pihak *Smart Laundry* Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta senantiasa memberikan waktu dan informasi dalam mendukung proses pengerjaan skripsi.

5. Pasangan saya Octavia Cristina yang senantiasa menemani dengan suka maupun duka dalam mengerjakan.
6. Teman-teman SD, SMP dan SMA.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis tulis satu per satu.

Yogyakarta, 13 Februari 2024



Kenneth Tewernussa



## ABSTRAK

*Total Quality Management* (TQM) merupakan kunci dari sebuah perusahaan untuk tetap bersaing dengan perusahaan lain karena konsep dasar perbaikan berkala atau berkelanjutan dari sebuah perusahaan adalah manajemen yang terarah dan berkualitas dalam menjalankan roda bisnisnya. TQM terkenal sebagai salah satu penentu keberhasilan setiap organisasi bisnis, baik itu organisasi jasa atau manufaktur. Teori dan konsepnya diadopsi di banyak industri untuk menjadi sukses di pasar dengan memperoleh keunggulan kompetitif. Untuk tujuan ini, dunia usaha menginvestasikan sumber daya yang besar untuk mendapatkan keunggulan kompetitif melalui penerapan dan penerapan manajemen kualitas total (TQM).

Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) di Smart Laundry dalam penerapan total quality manajemen (TQM) di Smart Laundry, pimpinan harus selalu melakukan sosialisasi, evaluasi kerja dan membuat laporan evaluasi guna melancarkan penerapan total quality manajemen (TQM) maka karena itu dibutuhkannya Sistem Operasional Prosedur pada setiap perusahaan agar setiap pekerjaan memiliki tata cara yang sesuai dan dapat diberlakukan dengan secara baik dan konsisten. Cara mengubah mindset karyawan pentingnya dalam perkembangan TQM yaitu bagi perusahaan, komunikasi karyawan harus diperhatikan, mengingat betapa besarnya manfaat komunikasi karyawan bagi perusahaan. Sangat penting bagi pimpinan untuk berkomunikasi diantara mereka sendiri dan juga dengan karyawannya karena komunikasi yang efektif adalah kunci sukses perusahaan. Komunikasi yang rutin dan selalu menjadikan sebagai input bagi perusahaan adalah langkah bijak untuk proses pengembangan perusahaan dan menjadi serta meningkatkan pelayanan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Manajemen, Peningkatan Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	2
LEMBAR PENGESAHAN .....	3
PERNYATAAN.....	4
KATA PENGANTAR .....	5
ABSTRAK.....	7
DAFTAR ISI.....	8
BAB I.....	10
PENDAHULUAN .....	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Batasan Masalah .....	13
1.6 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II.....	14
KAJIAN LITERATUR .....	14
2.1 Total Quality Management (TQM).....	14
2.1.1 Latar Belakang Teoritis Total Quality Management (TQM) .....	14
2.1.2 Sejarah Perkembangan Total Quality Management (TQM) .....	19
2.2 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	21
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.3 Peranan Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.4 Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2.5 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
BAB III .....	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Pendekatan Penelitian .....	28



3.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Metode Penelitian .....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Teknik Keabsahan Data .....	31
BAB IV .....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1 Lokasi penelitian.....	32
4.2 Penerapan Total Quality Management di Smart Laundry Untuk Menjaga Kepuasan Pelanggan .....	33
BAB V.....	47
PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50

