

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT GUGUSAN GAGASAN GENERASI
(GEDANGDUT INDONESIA CABANG JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh:
FATHAN ROMADHON
1910411170**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Fathan Romadhon

NIM : 1910411170

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT GUGUSAN GAGASAN GENERASI (GEDANGDUT INDONESIA CABANG JEMBER)**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Februari 2025
Yang menyatakan,



Fathan Romadhon
1910411170

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT GUGUSAN GAGASAN GENERASI
(GEDANGDUT INDONESIA CABANG JEMBER)**

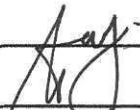
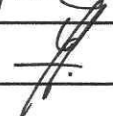


Oleh:
FATHAN ROMADHON
1910411170

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT GUGUSAN GAGASAN GENERASI (GEDANGDUT INDONESIA CABANG JEMBER)**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 Februari 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji,



Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM.

NPK. 1990032111703804

Anggota 1,



Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

NPK. 1979120811503633

Anggota 2,



Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM.

NPK. 1984060411703794

Mengesahkan:

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP. 197708112005012001

Ketua Jurusan,



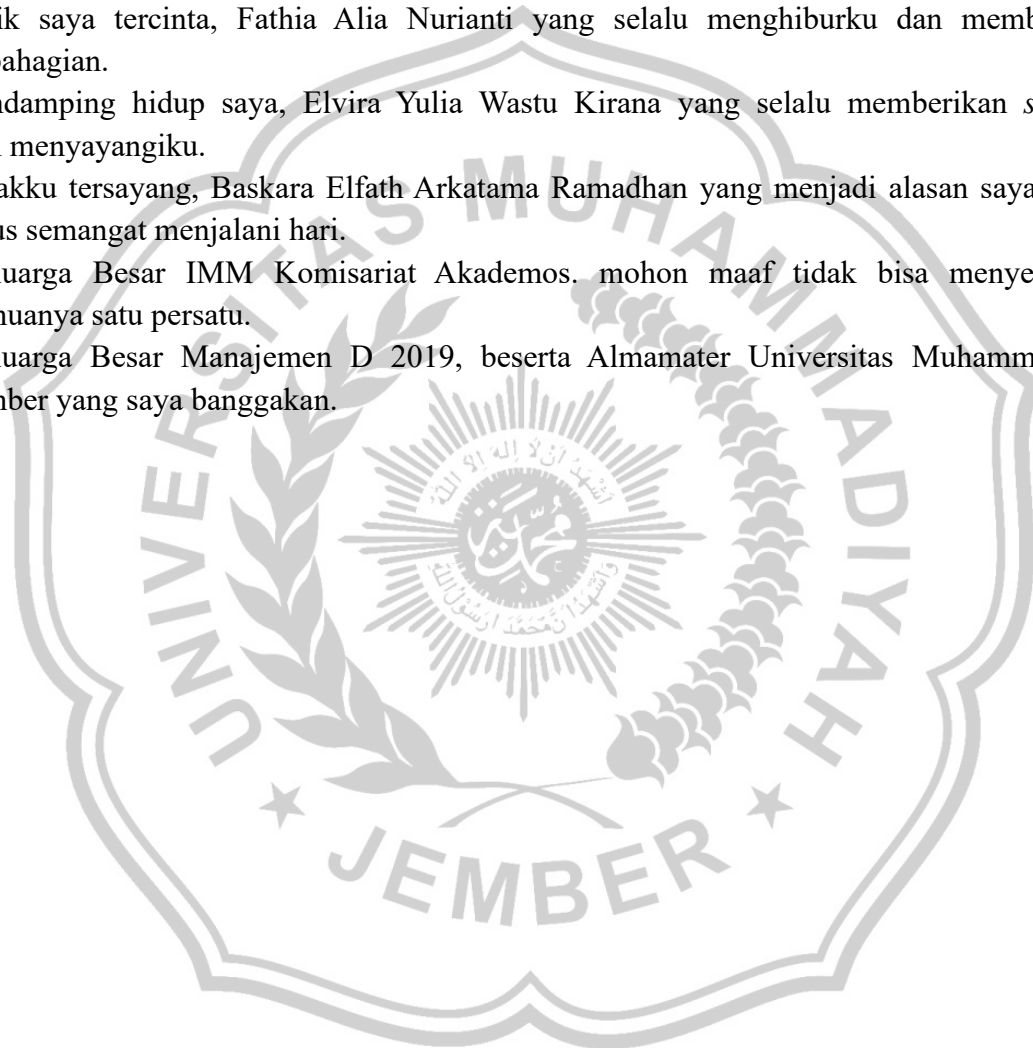
Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.

NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat berfikir, kesehatan dan kebahagiaannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Orang tua saya, Bapak Edy Hariyanto, S.Sos. dan Ibu Arfiyanti Fadilah, S.Pd. tercinta dan tersayang dengan tulus membesarkanku, mendidikku dan selalu mendoakanku dengan tiada henti hentinya
2. Adik saya tercinta, Fathia Alia Nurianti yang selalu menghiburku dan memberikan kebahagiaan.
3. Pendamping hidup saya, Elvira Yulia Wastu Kirana yang selalu memberikan *support* dan menyayangiku.
4. Anakku tersayang, Baskara Elfath Arkatama Ramadhan yang menjadi alasan saya untuk terus semangat menjalani hari.
5. Keluarga Besar IMM Komisariat Akademos. mohon maaf tidak bisa menyebutkan semuanya satu persatu.
6. Keluarga Besar Manajemen D 2019, beserta Almamater Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan.



MOTTO

"Barang Siapa Bertakwa Kepada Allah Maka Dia Akan Menjadikan Jalan Keluar Baginya, Dan Memberinya Rezeki Dari Jalan Yang Tidak Ia Sangka, Dan Barang Siapa Yang Bertawakal Kepada Allah Maka Cukuplah Allah Baginya, Sesungguhnya Allah Melaksanakan Kehendak-Nya, Dia Telah Menjadikan Untuk Setiap Sesuatu Kadarnya."

(Q.S. Ath-Thalaq ayat 2-3)

"Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya."

(Al Baqarah 286)

"Cogito Ergo Sum (Aku Berpikir Maka Aku Ada)"

(Rene Descartes)

"Setiap Kali Ingin Mengakhiri Semuanya, Ingat Aja, Masih Banyak Makanan Enak Yang Belum Kita Coba dan Masih Banyak Tempat Bagus Yang Belum Kita Lihat. Enggak Usah Mikir Jauh, Yang Penting Ada di Sini Esok Hari. Hidup Memang Menyebalkan, Tapi Lebih Menyebalkan Enggak Hidup"

(Fiersa Besari)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin segala puj dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayahnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt Gugusan Gagasan Generasi (Gedangdut Indonesia Cabang Jember)”. Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga dapat selesai, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan saran, bimbingan, dan arahan dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM. selaku dosen penguji skripsi yang memberikan saran dan masukan agar skripsi dapat selesai dengan baik.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

Atas segala bekal dan amal baik yang selalu diberikan kepada penulis, seemoga diberikan balasan oleh Allah SWT dengan sebaik mungkin. Besar harapan penulis semoga dapat memberikan referensi bagi pembacanya nanti.

Fastabiqul Khairat, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 14 Februari 2025
Yang menyatakan,

Fathan Romadhon
1910411170

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3 Desain Penelitian.....	21
3.4 Jenis Data	21
3.5 Populas	21
3.6 Sampel.....	21
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.8 Teknik Pengumpulan Data	22
3.9 Teknik Analisis Data.....	22
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.2 Statistk Deskriptif Responden	28
4.3 Analisis Data.....	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Gedangdut Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.1 Data Responden Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2 Data Responden Usia	29
Tabel 4.3 Data Pekerjaan	29
Tabel 4.4 Data Menjadi Pengikut Media Sosial Gedangdut Indonesia	30
Tabel 4.5 Data Pernah Membeli Produk Gedangdut Indonesia Minimal Dua Kali.....	30
Tabel 4.6 Data Gedangdut Indonesia Selalu Berorientas Pada Kualitas Untuk Kepuasan Pelanggan	31
Tabel 4.7 Data Gedangdut Indonesia Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan	31
Tabel 4.8 Data Gedangdut Indonesia Tanggap Dan Sigap Memperbaiki Hubungan Yang Kurang Baik Dengan Pelanggan.....	32
Tabel 4.9 Data Gedangdut Indonesia Tanggap Dan Sigap Saat Menerima Masukan Dari Pelanggan	33
Tabel 4.10 Data Gedangdut Indonesia Teliti Dalam Proses Memasak Sampai Penyajian Produk.....	33
Tabel 4.11 Data Gedangdut Indonesia Konsisten Dalam Menjaga Kualitas	34
Tabel 4.12 Data Gedangdut Indonesia Mampu Mengembalikan Kualitas Produk Dan Layanan Sesuai Dengan Standar Kualitas.....	35
Tabel 4.13 Data Gedangdut Indonesia Selalu Meningkatkan Kualitas Produk	35
Tabel 4.14 Data Gedangdut Indonesia Melakukan Perbaikan Produk Dan Pelayanan Secara Berkala	36
Tabel 4.15 Data Gedangdut Indonesia Mengupdate Cara Kerja Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Yang Berubah-Ubah.....	37
Tabel 4.16 Data Inovasi Dari Gedangdut Indonesia Memberikan Solusi Dari Permasalahan Sebelumnya.....	37
Tabel 4.17 Data Gedangdut Indonesia Merespon Dengan Baik Masukan Melalui Sosial Media.....	38
Tabel 4.18 Data Gedangdut Indonesia Merupakan Olahan Pisang Terbaik.....	39
Tabel 4.19 Data Membeli Produk Gedangdut Indonesia Memenuhi Ekspektasi Saya Terhadap Rasa Dan Pelayanan Yang Enak	40
Tabel 4.20 Data Merekomendasikan Produk Gedangdut Indonesia Ini Kepada Konsumen Lain.....	40
Tabel 4.21 Data Membeli Produk Gedangdut Indonesia Untuk Pembelian Berikutnya	41
Tabel 4.22 Data Merasa Puas Dengan Kualitas Produk Gedangdut Indonesia Tanpa Menimbulkan Keluhan.....	42
Tabel 4.23 Data Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.24 Data Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.25 Data Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.26 Data Hasil Uji Multikolonieritas.....	45
Tabel 4.27 Data Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45

Tabel 4.28 Data Hasil Uji Linier Berganda.....	46
Tabel 4.29 Data Hasil Uji t	47
Tabel 4.30 Data Hasil Koefisien Diterminasi (R2).....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 2022.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Logo Gedangdut Indonesia	26
Gambar 4.2 Struktur Gedangdut Indonesia	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	54
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner.....	59
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	64
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	71
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas	73
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
Lampiran 8 Tabel R.....	77
Lampiran 9 Tabel T.....	80
Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner	83

