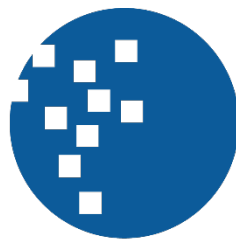


**ANALISIS DAMPAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DAN PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU PADA PT.
FORTUNAS ABADI MULTITEKNIK**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Sarah Amelia

0000021236

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

**ANALISIS DAMPAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DAN PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU PADA PT.
FORTUNAS ABADI MULTITEKNIK**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Sarah Amelia

0000021236

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Sarah Amelia

Nomor Induk Mahasiswa : 00000021236

Program studi : Manajemen

SKRIPSI dengan judul:

ANALISIS DAMPAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU PADA PT. FORTUNAS ABADI MULTITEKNIK

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 1 Desember 2023



(Sarah Amelia)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI dengan judul
**ANALISIS DAMPAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN
PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU PADA PT. FORTUNAS ABADI
MULTITEKNIK**

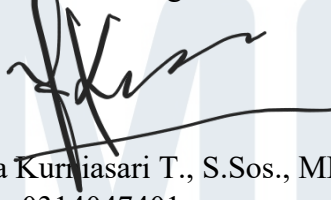
Oleh

Nama : Sarah Amelia
NIM : 00000021236
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian **SKRIPSI** Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 1 Desember 2023

Pembimbing



Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBM
0314047401

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
0323047801

iii

Analisis Dampak Total Quality Management dan Perceived Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Pada PT. Fortunas Abadi Multiteknik, Sarah Amelia, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI dengan judul
**ANALISIS DAMPAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN
PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU PADA PT. FORTUNAS ABADI
MULTITEKNIK**

Oleh
Nama : Sarah Amelia
NIM : 00000021236
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 7 Desember 2023
Pukul 08.00 s.d 10.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
0323047801

Penguji



Dr. Yosef Budi Susanto, M.M.
0301056103

Pembimbing



Dr. Florentina Kurniawati T., S.Sos., MBM
0314047401

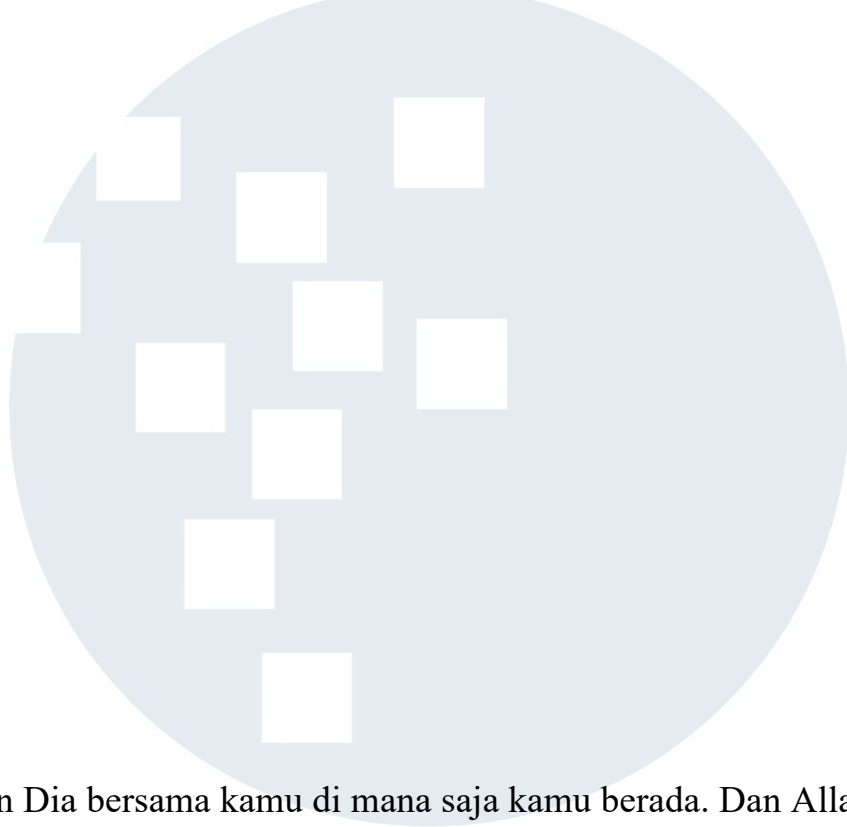
Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
0323047801

iv

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha
Melihat apa yang kamu kerjakan.

Q.S. Al-Hadid: 4

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

v

Analisis Dampak Total Quality Management dan Perceived Service Quality Terhadap Kepuasan
Pelanggan dan Niat Perilaku Pada PT. Fortunas Abadi Multiteknik, Sarah Amelia, Universitas
Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarah Amelia
NIM : 00000021236
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : *Tesis/~~Skripsi~~/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

**ANALISIS DAMPAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN
PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU PADA PT. FORTUNAS ABADI
MULTITEKNIK**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 1 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Sarah Amelia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas semua berkat dan penyertaannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Analisis Dampak Total Quality Management dan Perceived Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku pada PT. Fortunas Abadi Multiteknik” ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini merupakan salah satu syarat penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

Melalui penulisan laporan skripsi ini penulis berharap dapat memberikan manfaat baik akademis dan praktis bagi semua orang yang membaca. Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, saran, serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses hingga akhirnya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBM, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
5. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBM, sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.

6. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., selaku Ketua Sidang yang telah memimpin jalannya sidang skripsi dengan baik serta memberikan saran perbaikan untuk penelitian ini agar menjadi lebih baik.
7. Bapak Dr. Yosef Budi Susanto, M.M., selaku Dosen Penguji yang telah menguji skripsi penulis, serta memberikan saran perbaikan untuk penelitian ini agar menjadi lebih baik.
8. PT. Fortunas Abadi Multiteknik yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ini sehingga dapat memenuhi syarat penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M.).
9. Kedua Orang Tua penulis, yang terus memberikan dukungan material dan moral, dan nasihat yang terus membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini.
10. Adik penulis yang sudah membantu, mendukung, dan mengingatkan penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini.
11. Anggota keluarga penulis lainnya yang terus memberikan dukungan dan nasihat kepada penulis.
12. Teman-teman penulis yang sudah membantu dan mendukung penulis, serta mengingatkan untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis sangat menerima kritik dan saran dari seluruh pembaca. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman baru bagi seluruh pembaca. Semoga laporan ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 1 Desember 2023


(Sarah Amelia)

**ANALISIS DAMPAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DAN PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU PADA PT.
FORTUNAS ABADI MULTITEKNIK**

(Sarah Amelia)

ABSTRAK

Dalam era pertumbuhan pesat pada sektor jasa, khususnya di PT. Fortunas Abadi Multiteknik, penelitian ini memfokuskan pada implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Kepuasan Pelanggan sebagai aspek krusial dalam bisnis industri jasa. Seiring dengan transformasi industri ke arah layanan, perusahaan manufaktur juga menyadari pentingnya menyertakan elemen jasa dalam produk mereka untuk meningkatkan daya saing. Persaingan yang semakin ketat menuntut strategi pemasaran jasa yang berbeda guna mencapai hasil yang optimal. Penelitian ini sangat penting untuk PT. Fortunas Abadi Multiteknik karena membahas tentang implementasi *Total Quality Management* yang dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan secara berkelanjutan. Analisis Kepuasan Pelanggan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas, dan rekomendasi pelanggan. Penelitian ini membahas tentang *Total Quality Management*, *Perceived Service Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Behaviour Intentions*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 80 responden dari *Customer* PT. Fortunas Abadi Mutliteknik. Data yang diperoleh, diolah dengan menggunakan *software SmartPLS 4*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* berpengaruh positif yang signifikan terhadap *Perceived Service Quality*, *Total Quality Management* berpengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Perceived Service Quality* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Perceived Service Quality* berpengaruh positif yang signifikan terhadap *Behaviour Intentions*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif yang signifikan terhadap *Behaviour Intentions*.

Kata kunci: *Total Quality Management*, *Perceived Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Behaviour Intentions*

***ANALYSIS THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
AND PERCEIVED SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND BEHAVIOUR INTENTIONS IN PT.
FORTUNAS ABADI MULTITEKNIK***

(Sarah Amelia)

ABSTRACT (English)

In an era of rapid growth in the service sector, especially at PT. Fortunas Abadi Multiteknik, this research focuses on the implementation of Total Quality Management (TQM) and Customer Satisfaction as crucial aspects in the service industry business. Along with the transformation of the industry towards services, manufacturing companies also realize the importance of including service elements in their products to increase competitiveness. Increasingly fierce competition demands different service marketing strategies to achieve optimal results. This research is very important for PT. Fortunas Abadi Multiteknik because it discusses the implementation of Total Quality Management that can improve the quality of products and services on an ongoing basis. Customer Satisfaction Analysis provides insight into factors that influence loyalty, and customer recommendations. This study discusses Total Quality Management, Perceived Service Quality, Customer Satisfaction and Behaviour Intentions. Data collection was carried out through questionnaires distributed to 80 respondents from Customer PT. Fortunas Abadi Mutliteknik. The data obtained is processed using SmartPLS 4 software. The results of this study show that the variables Total Quality Management have a significant positive effect on Perceived Service Quality, Total Quality Management has a significant positive effect on Customer Satisfaction, Perceived Service Quality does not have a significant positive effect on Customer Satisfaction, Perceived Service Quality has a significant positive effect on Behaviour Intentions, Customer Satisfaction has a significant positive effect on Behaviour Intentions.

Keywords: *Total Quality Management, Perceived Service Quality, Customer Satisfaction, Behaviour Intentions*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT (English)	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Teori.....	12
2.2 Model Penelitian.....	21
2.3 Hipotesis	22
2.4 Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31

3.2	Desain Penelitian	36
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5	Variabel Penelitian.....	38
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.2	Profil Responden	47
4.3	Analisis Statistik.....	49
4.4	Hasil Pengolahan Data Dengan SmartPLS.....	57
4.5	Uji Hipotesis.....	63
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1	Simpulan	74
5.2	Implikasi Manajerial	76
5.3	Saran.....	77
	DAFTAR PUSTAKA	79
	LAMPIRAN.....	81
	FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI PRODI MANAJEMEN	106



DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

Tabel 1. 1 Tabel Rekapitulasi Skala Puas dengan hasil Pemulihan Mesin	4
---	---

BAB II LANDASAN TEORI

Tabel 2. 1 Indikator Total Quality Management	15
Tabel 2. 2 Indikator Customer Satisfaction.....	17
Tabel 2. 3 Indikator Behaviour Intentions	18
Tabel 2. 4 Indikator Perceived Service Quality.....	20
Tabel 2. 5 Tabel Penelitian Terdahulu.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	40
--	----

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. 1 Interval Skala Penilaian.....	49
Tabel 4. 2 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Process	50
Tabel 4. 3 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Interaction	51
Tabel 4. 4 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Environment.....	52
Tabel 4. 5 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Tangibility	52
Tabel 4. 6 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Reliability.....	53
Tabel 4. 7 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Responsiveness	54
Tabel 4. 8 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Customer Satisfaction	55
Tabel 4. 9 Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Behaviour Intentions	56
Tabel 4. 10 Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	57
Tabel 4. 11 Tabel Outer Loading.....	58
Tabel 4. 12 Tabel Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion	60
Tabel 4. 13 Tabel Uji R-Square	61
Tabel 4. 14 Tabel Hasil Total Quality Management terhadap Perceived Service Quality	63
Tabel 4. 15 Tabel Hasil Total Quality Management terhadap Customer Satisfaction.....	65

Tabel 4. 16 Tabel Hasil Perceived Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	67
Tabel 4. 17 Tabel Hasil Perceived Service Quality terhadap Behaviour Intentions	69
Tabel 4. 18 Tabel Hasil Customer Satisfaction terhadap Behaviour Intentions	71



DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

Gambar 1. 1 Grafik Presentase Rekapitulasi Skala Puas Dengan Hasil Pemulihan Mesin.....	4
--	----------

BAB II LANDASAN TEORI

Gambar 2. 1 Model Penelitian	21
---	-----------

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	31
--	-----------

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Fortunas Abadi Multiteknik	36
---	-----------

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Posisi Jabatan.....	48
---	-----------

Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Rekanan ..	48
--	-----------

Gambar 4. 3 PLS Algorithm (Outer Model)	59
--	-----------

Gambar 4. 4 PLS Algorithm (Inner Model)	62
--	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Utama.....	81
Lampiran 2 Kuesioner.....	85
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data.....	96
Lampiran 4 Turnitin.....	102

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized 'U' with a grid of squares inside, and the letters 'M', 'M', and 'N' to its right.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA