

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN  
KINERJA PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**( Studi Kasus Pada Produk Tour Domestik SA Tour & Travel  
Semarang )**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana SI dalam Ilmu Ekonomi Islam**



**Disusun Oleh :**

**WAHYU AGUSTINA**  
**(122411186)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2016**

**Dr. H. Nur Fatoni, M., Ag**

Gondang Rt/Rw 02/04 Cepiring Kendal 51352

**Dr. Ari Kristin P, SE., M.Si**

Jln. Perintis Kemerdekaan No.181 Rt/Rw 04/04 Pudak Payung Banyumanik Semarang 50265

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp. : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri. Wahyu Agustina

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara

Nama : Wahyu Agustina

Nomor Induk : 122411186

Judul : "PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DAN KINERJA PELAYANAN ISLAMI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus Pada Produk Tour  
Domestik Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)"

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian atas perhatiannya, harap menjadikan maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 8 November 2016

Pembimbing II

Pembimbing I

**Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag**  
NIP. 19730811 200003 1 004

**Dr. Ari Kristin P, SE., M.Si**  
NIP. 19790512 200501 2 004



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Wahyu Agustina  
Nim : 122411186  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam  
Judul : "Pengaruh Total Quality Management dan Kinerja Pelayanan  
Islami Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada  
Produk Tour Domestik SA Tour dan Travel Semarang)"

Telah dimmaquasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

15 Desember 2016

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir dalam menyelesaikan studi  
Program Sarjana Strata I (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Semarang, 21 Desember 2016

Mengetahui,

Ketua Sidang/Penguji

Sekretaris Sidang/ Penguji

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag  
NIP. 19730811 200003 1 004

Dr. Ari Kristin P, SE., M.Si  
NIP. 19790512 200501 2 004

Penguji Utama I

Dr. H. Mublis, M.Si  
NIP. 19610117 198803 1 002

Penguji Utama II

A. Turmudi, SP., M.Ag  
NIP. 19690708 200501 1004

Pembimbing I

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag  
NIP. 19730811 200003 1 004

Pembimbing II

Dr. Ari Kristin P, SE., M.Si  
NIP. 19790512 200501 2 004



## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

(Qs.Ali Imran:159)

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, kupersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang telah memberi warna dalam kehidupanku:

1. Suamiku Rudi Santoso dan Anakku M.Rizki Adi Pratama tercinta yang senantiasa memberikan do'a restu , penyemangat untukku dan dukungannya baik secara moral maupun material terhadap keberhasilan studi penulis.
2. Orang tuaku tercinta Bapak Mudjamil dan Ibu Isnati yang senantiasa memberikan do'a restu dan dukungannya baik secara moral maupun material terhadap keberhasilan studi penulis.
3. Kakakku Wahab Apriyadi dan Adikku tersayang Nia mila dina setiani, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam hari-hariku serta selalu mengingatkanku akan tanggung jawab dan arti sebuah cita-cita yang luhur. Semoga kita menjadi anak yang sholeh sholehah dan berbakti kepada orang tua.
4. Guru-guruku di seluruh jenjang pendidikan yang telah mendidik dengan tulus ikhlas, mengajariku untuk tekun belajar dan memberikan do'a pada setiap jejak langkahku dalam mencari ilmu yang penuh barokah.
5. Untuk teman-teman EIC 2012 kalian yang telah mengajariku arti dari persahabatan untuk menjadi sebuah persaudaraan dalam satu keluarga besar yang saling mendukung dan mendo'akan di setiap langkah perjuangan hidup ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis hingga terselesainya skripsi ini.

Akhirnya kupersembahkan karya sederhana ini untuk ketulusan kalian semua, semoga apa yang aku impikan akan menjadi kenyataan. Amin

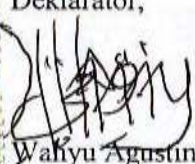
## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 8 November 2016

Deklarator,



  
Wahyu Agustina  
122411186

## ABSTRAK

Dalam situasi persaingan global yang semakin kompetitif, persoalan kualitas produk menjadi isu sentral bagi setiap perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk berkualitas, kepuasan konsumen akan tercapai. Oleh karena itu, diperlukan suatu *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan dengan langkah-langkah yang tepat. Persaingan perusahaan-perusahaan jasa sekarang ini sudah tidak terhindarkan lagi, terutama persaingan kualitas layanan antar perusahaan jasa wisata. Banyaknya biro perjalanan yang didukung dengan modal besar hadir dengan menampilkan fasilitas yang sempurna, pelayanan yang prima disertai dengan bentuk layanan lain yang benar-benar memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggannya. Sultan Agung Tour dan Travel telah menerapkan *Total Quality Management* dan juga kinerja pelayanan yang sesuai dengan kaidah Islam. Dengan fenomena tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total quality Management* dan Kinerja Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilaksanakan (1) untuk mengetahui apakah *total quality management* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. (2) untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. (3) untuk mengetahui apakah *total quality management* dan kinerja pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Alat analisisnya menggunakan SPSS 16.0 yang meliputi Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji regresi linear berganda. Sampel yang diambil sejumlah 100 responden di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X1 (*total quality management*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 0,255. Variabel X2 (Kinerja Pelayanan Islami) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Y (Kepuasan Konsumen) sebesar 0,456. Nilai F sebesar 113,460 dengan tingkat signifikan 0,000 yang jauh dibawah alpha 5%. Hasil uji signifikansi tersebut menunjukkan nilai sig.sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *Total quality management* dan kinerja pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : *Total Quality Management*, Kinerja Pelayanan Islami, Kepuasam Konsumen**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah selalu terpanjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpah rahmat dan hidayah-Nya terutama terhadap yang berjuang keras dan kseungguhannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga senantiasa selalu terlimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Sallallahu 'alaihi wassalam yang membimbing dan meluruskan umat manusia dari zaman kejahiliyahan menuju zaman keislaman.

Skripsi ini yang berjudul “ **Pengaruh *Total Quality Management*(TQM) dan Kinerja Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Tour Domestik Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)**” disusun guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini sulit terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang, dan Wakil Dekan serta para Dosen Pengampu di lingkungan fakultas.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Furqon, Lc. M.A, selaku kepala Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam dan bapak Mohammad Nadzir, M.Si selaku sekjur Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag, selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Ari Kristin P. SE., M. Si., selaku pembimbing II, yang telah sabar memberikan bimbingan dan arahan dari awal sampai akhir dalam proses penulis membuat skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang dengan penuh pengabdian telah memberikan ilmu dan pengetahuan.
6. Bapak dan Ibu karyawan perpustakaan universitas, fakultas dan daerah semarang yang telah memberikan pelayanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
7. Rudi Santoso dan M. Rizki Adi Pratama selaku suami dan anak penulis yang selalu memberikan banyak do'a, semangat, cinta dan kasih sayang pada penulis.
8. Bapak Mudjamil dan Ibu Isniati selaku orang tua penulis, yang selalu memberikan banyak do'a, semangat, cinta dan

kasih sayang pada penulis serta dukungan materil dan spiritualnya.

9. Wahab Apriyadi dan Nia mila dina setiani selaku kakak dan adik penulis, yang selalu memberikan do'a, semangat dari penulis duduk dibangku SD hingga menjadi seorang mahasiswi, serta bantuan materil dan spiritualnya.
10. Teman-teman seperjuangan EIC 2012 yang sama-sama berjuang dan selalu saling membantu dalam berjuang dalam penulisan ini. Terima kasih atas segala semangat dan kebersamaannya selama ini.
11. Seluruh sahabat dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberi bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sesungguhnya. Untuk itu tegur sapa serta masukan yang konstruktif sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pada pembaca pada umumnya.

Semarang, 8 November 2016

Penulis

(Wahyu Agustina)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBINGBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>Total Quality Management</i>	
2.1.1 <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.1.2 Unsur-unsur TQM.....	17
2.1.3 Manfaat dan Faktor Kegagalan <i>Total Quality Management</i> .....	25
2.2 Kinerja Pelayanan Islami	
2.2.1 Arti Kinerja Pelayanan Islami.....	31
2.2.2 Etika Pelayanan Islami.....	32
2.2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Islami .....	35
2.3 Kepuasan Konsumen	
2.3.1 Kepuasan.....	36
2.3.2 Konsumen .....	37

2.3.3	Kepuasan Konsumen .....	41
2.4	Penelitian Terdahulu .....	45
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritik .....	46
2.6	Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Dan Sumber Data	
3.1.1	Data Primer .....	50
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	
3.2.1	Populasi .....	50
3.2.2	Sampel .....	51
3.3	Metode Pengumpulan Data	
3.3.1	Wawancara .....	53
3.3.2	Kuesioner/Angket .....	53
3.4	Identifikasi Variabel penelitian dan Pengukuran	
3.4.1	Variabel Penelitian .....	54
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	55
3.4.3	Pengukuran .....	56
3.5	Teknik Analisis Data	
3.5.1	Uji Validitas .....	58
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	59
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
3.5.4	Uji Koefisien Determinasi .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Sultan Agung Tour dan Travel	
4.1.1	Profil Sultan Agung Tour dan Travel ..	63
4.1.2	Visi dan Misi SA Tour dan Travel .....	64
4.1.3	Struktur Organisasi .....	65
4.1.4	TQM di SA Tour dan Travel .....	66
4.2	Gambaran Umum Responden	
4.2.1	Jenis Kelamin .....	67
4.2.2	Usia Responden .....	68
4.2.3	Profesi Responden .....	70

4.2.4	Tingkat Pendidikan.....	71
4.2.5	Berapa kali menggunakan SA Tour dan Travel.....	72
4.2.6	Alasan menggunakan SA Tour dan Travel .....	74
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	
4.3.1	Variabel Independen TQM.....	76
4.3.2	Variabel Independen KPI .....	78
4.3.3	Variabel Dependen Kepuasan .....	79
4.4	Analisis Data dan Pembahasan	
4.4.1	Uji Validitas .....	81
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	84
4.4.3	Uji Regresi Linear Berganda .....	88
4.4.4	Uji Koefisien Determinasi .....	90
4.4.5	Pembahasan.....	92

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran-saran .....	96

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

1. Data Tour domestik 2015 .....	6
2. Jenis Kelamin .....	68
3. Usia Responden.....	69
4. Profesi Responden .....	70
5. Pendidikan Responden.....	72
6. Berapa Kali Menggunakan SA Tour dan Travel.....	73
7. Alasan Responden menggunakan SA Tour dan Travel.....	74
8. Tanggapan Responden terhadap Variabel TQM .....	77
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel KPI.....	79
10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan.....	80
11. Hasil Output SPSS Uji Validitas .....	82
12. Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas.....	85
13. Hasil Output SPSS Uji Regresi Linear .....	88
14. Hasil Output SPSS Uji $R^2$ dan Durbin-watson .....	90
15. Hasil Output SPSS Uji F.....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik <i>Normal P-P Plot</i> .....	86
Gambar 2. Grafik Histogram .....	86
Gambar 3. Grafik <i>Scatterplot</i> .....	87