

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Kualitas Terpadu

2.1.1 Pengertian Manajemen Kualitas Terpadu

Manajemen kualitas (*quality manajemen*) atau kualitas terpadu (*total quality manajemen = TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja manajemen secara terus menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.¹ Sedangkan ISO 8402 (*quality vocabulary*) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan- tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat- alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*).²

Definisi umum mengenai kualitas dikemukakan oleh empat guru kualitas: (1) Joseph M.Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), yang menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan, (2) Philip B. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan maupun

¹ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm.6.

² *Ibid.*

tuntutan, (3) W. Edwards Deming, penekanan utama adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus, (4) Taguchi, filosofi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas dan kualitas secara otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk atau proses. Stragi Taguchi difokuskan pada *loss function*.³

Manajemen kualitas sendiri dapat diartikan sebagai pengelolaan kualitas semua komponen yang berkepentingan dengan visi dan misi organisasi. Pada dasarnya manajemen kualitas itu bukanlah pembebanan ataupun pemeriksaan, tetapi manajemen kualitas terpadu adalah lebih dari usaha untuk melakukan sesuatu yang benar setiap waktu, dari pada melakukan pemeriksaan pada waktu tertentu ketika terjadi kesalahan.⁴

Manajemen kualitas terpadu merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Manajemen kualitas terpadu adalah tentang usaha menciptakan kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu pelanggan adalah raja.⁵ Menurut Bennet and Kerr, manajemen mutu total (TQM) adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten. Dalam TQM tidak hanya manajemen yang bertanggung jawab dalam memenuhi

³ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, edisi v, Yogyakarta: ANDI, 2005, hlm. 11-12

⁴ Kwat Ismanto, *Op Cit*, hlm. 69

⁵ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen in Education*, cet. VIII, Yogyakarta: IRCiSoD, 2008, hlm.59

keinginan pelanggan, tetapi juga peran aktif seluruh anggota untuk memperbaiki mutu produk atau jasa yang dihasilkannya.⁶ Sedangkan menurut Tobin, mendefinisikan TQM sebagai usaha untuk mendapatkan manfaat kompetitif dengan cara secara terus menerus memperbaiki setiap fase budaya onal.⁷

Dalam hal kualitas dijelaskan juga dalam Alquran, sebagaimana dalam QS. As- Syua'ra ayat 181-182

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ ﴿١٨٢﴾ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٣﴾ ﴾

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; (181) Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (182)”

2.1.2 Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu

Total Quality Manajemen adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas prosuk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Beberapa karakteristik TQM adalah sebagai berikut: (1) fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, (2) memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas, (3) menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, (4) memiliki komitmen jangka panjang, (5) membutuhkan kerjasama tim, (6) memperbaiki proses secara berkesinambungan, (7)

⁶ Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari teori ke praktik*, edisi 2, Jakarta: Rajawali Pers: 2010, hlm. 408- 409

⁷ *Ibid*, hlm. 408

memiliki kesatuan tujuan, (8) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, (9) menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali.⁸

Terdapat 4 pilar dasar dalam penerapan manajemen kualitas terpadu (TQM), yaitu: (1) kepuasan konsumen. Untuk dapat memberikan kepuasan konsumen, langkah awal yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi siapa pelanggan perusahaan, apa kebutuhan dan keinginan mereka, (2) perbaikan terus menerus. Konsumen akan selalu memahami dinamika seiring lingkungan bisnis yang terus mengalami perubahan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengikuti gerak perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen. (3) hormat terhadap setiap orang. Setiap orang dalam organisasi merupakan individu yang memiliki kontribusi bagi pencapaian kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan, dan (4) manajemen berdasarkan fakta. Setiap konsumen yang diambil akan memberikan hasil yang memuaskan jika didasarkan pada data dan informasi objektif, lengkap dan akurat.⁹

Untuk menjamin keberhasilan dalam mengimplementasikan TQM, sebenarnya terdapat langkah- langkah yang harus dilakukan secara berurutan dan secara disiplin. Langkah- langkah tersebut adalah sebagai berikut: (1) Tanamkan satu falsafah kualitas. Dalam hal ini manajemen

⁸ Kwat Ismanto, *Op Cit*, hlm. 70-71

⁹ Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Yogyakarta: EKONISIA, 2006, hlm. 53

dan karyawan harus sepenuhnya mengerti dan yakin mengapa organisasi akan mencapai total quality; (2) Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang bermutu. Berdasarkan falsafah mutu yang diterima pada langkah pertama, manajemen puncak, terutama CEO harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu; (3) adakan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada, kalau hal ini diperlukan, agar kondusif dengan tujuan total *quality*. Sesudah menunjukkan kepemimpinan mutu secara konsisten dan secara terus menerus kepada seluruh anggota organisasi, manajemen perlu meninjau kebijaksanaan, sistem dan prosedur yang ada dalam organisasi; (4) Dididik, dilatih dan berdayakan seluruh karyawan. Dengan telah diciptakannya lingkungan kerja yang kondusif sebagai hasil langkah ketiga, seluruh anggota organisasi termasuk para manajer, harus siap mengikuti program pendidikan dan pelatihan mengenai total quality.¹⁰ Pemberdayaan karyawan/ *employee empowerment* artinya: memberikan karyawan otoritas dan tanggung jawab membuat keputusan dan mengambil tindakan.¹¹

2.2 Pelayanan Islami

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain

¹⁰ Soewarson Hardjosoedarmo, *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 2004, hlm. 57-59

¹¹ Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari teori ke praktik*, edisi 2, Jakarta: Rajawali Pers: 2010, hlm.409

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.¹²

Pelayanan menurut Kasmir diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan.

2.2.2 Pelayanan dalam Pandangan Islam

Maksud dari pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang sesuai dengan prinsip- prinsip pelayanan yang sudah dicontohkan nabi Muhammad SAW. adapun prinsip- prinsip pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

- a *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Nilai shidiq disamping bermakna jujur juga bermaksud tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki

¹² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005 cet 1, hlm.2

kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

- c *Amanah dan Fathanah* yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dengan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, serta belajar secara berkelanjutan.
- d *Tabligh*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.
- e *Istiqamah*, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai di atas waktu mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah dan mujahadah, peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.¹³

2.2.3 Etika Pelayanan Islami

Abdalla Hanafi dan Hamid Salam, mereka adalah guru besar marketing dan international business di St. Cloud State University dan guru besar business administration di Mankata State University.

Merumuskan etika pelayanan Islami sebagai berikut:

- a. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar
- b. Etika untuk dapat dipercaya

¹³ Yuliana Lathifah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSI NU Demak*, Skripsi fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2011, hlm. 22

- c. Etika untuk mengerjakan sesuatu dengan ikhlas
- d. Etika persaudaraan
- e. Penguasaan ilmu pengetahuan
- f. Keadilan.

Jadi siapapun dia, bila melaksanakan etika bisnis niscaya akan meraih sukses dalam bisnis, sebaliknya walaupun ia seorang muslim dan berbisnis berlabel Islam, tapi meninggalkan etika bisnis niscaya ia sulit mengembangkan bisnisnya.¹⁴

2.2.4 Pengukuran Kinerja Pelayanan Islami

Pengukuran adalah aspek kunci dari manajemen kinerja atas dasar bahwa apabila kita tidak dapat mengukurnya maka kita tidak akan dapat meningkatkannya.¹⁵ Terdapat lima aspek pelayanan kesehatan Islami, yaitu:

1. Sikap dan perilaku petugas yang islami, sikap yang islami harus dimiliki oleh petugas atau karyawan. Seperti firman Allah SWT:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ

مُعْرِضُونَ

¹⁴ Adiwarmarman Karim, *Ekonomi Islam, Suatu kajian Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani, 2001, cet 1, hlm. 166.

¹⁵ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, cet. Ke-3, 2010, hlm. 93

Artinya: *Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling. (QS. AlBaqarah:83)*¹⁶

2. Fasilitas dan sarana pelayanan kesehatan Islami, petugas kesehatan tidak lupa untuk mendoakan kesembuhan pasien dan memberikan motivasi. Seperti firman Allah SWT:

وَإِذَا مَرَضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِي

Artinya: *Dan apabila aku sakit, Dialah yang menyembuhkan Aku.*¹⁷

3. Prosedur, tata cara atau mekanisme pelayanan kesehatan Islami, mekanisme pelayanan harus sesuai dengan prinsip syariah. Seperti Firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَلَا تُبْطِلُوا

أَعْمَالَكُمْ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul dan janganlah kamu merusakkan (pahala) amal-amalmu. (QS.Muhammad: 33)*¹⁸

¹⁶ Yayasan Penyelenggara Penerjemah AlQuran, *Op Cit*, hlm.23

¹⁷ *Ibid*, hlm. 579

¹⁸ *Ibid*, hlm.834

4. Suasana pelayanan kesehatan Islami, suasana yang islami di sini yaitu menjaga ukhuwah Islamiyah antara karyawan terhadap konsumen/ pasien.
5. Pembiayaan pelayanan kesehatan islami, dalam hal pembiayaan harus sesuai dengan prinsip- psinsip syariah, tidak ada unsur kebohongan. Seperti Firman Allah SWT:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كَلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ
وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

Artinya: Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.(QS. Al- Isra': 35)¹⁹

2.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan- harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan.

Penulis menggunakan indikator kepuasan pasien antara lain sikap pendekatan petugas rumah sakit kepada pasien, kualitas pelayanan perawatan, prosedur administrasi, dan fasilitas- fasilitas yang disediakan oleh RSI Purwodadi. Tingkat kepuasan pasien diketahui dari total keseluruhan skor yang diperoleh subjek setelah mengisi skala kepuasan pasien. Semakin tinggi

¹⁹ *Ibid*, hlm.429

skor yang diperoleh subjek maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Begitu pula sebaliknya.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan pada waktu itu. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a Aspek kenyamanan, meliputi lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruangan, makanan yang dimakan pasien.
- b Aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit terutama perawat, informasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani pasien.
- c Aspek kompetensi teknis petugas, meliputi keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.
- d Aspek biaya, meliputi mahalnya pelayanan, terjangkau tidaknya oleh pasien dan ada tidaknya keriganan yang diberikan kepada pasien.²⁰

2.4 Penelitian Terdahulu

Sepengetahuan penulis, pembahasan mengenai pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen sudah banyak dibahas di berbagai karya ilmiah. Dan untuk mendukung permasalahan yang lebih mendalam, penulis melakukan penelusuran terhadap literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. berdasarkan hasil penelusuran,

²⁰ Nur Ana Zahrotul C.A, *op. cit*

adapun beberapa skripsi yang membahas tentang manajemen kualitas terpadu, kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen antara lain sebagai berikut:

Skripsi Fajri Ziha Rahman dengan judul *Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal*, dengan hasil penelitian:

Total quality management di Rumah Sakit Islam Kendal sudah “sangat baik”. Hal ini ditunjukkan dalam menerapkan total quality management di Rumah Sakit Islam Kendal yang Didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistis mengenai konsep penerapan total quality management di Rumah Sakit Islam Kendal. Terbukti dari hasil uji t diperoleh bahwa nilai t untuk variabel total quality management pada penghitungan variabel kinerja pelayanan islami (Y1) adalah 7,699 dan untuik nilai t hitung untuk variabel total quality management pada penghitungan variabel kepuasan konsumen (Y2) adalah sebesar 0,531 sedangkan nilai t tabel adalah 0,254 yang lebih kecil dibandingkan dengan t hitung pada penghitungan Y1 dan Y2. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel total quality management(X) terhadap variabel kinerja pelayanan islami (Y1) dan kepuasan konsumen (Y2).Sedangkan dari analisis koefisien determinasi untuk penghitungan pada total quality management terhadap kinerja pelayanan islami adalah 0,505. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kinerja pelayanan islami (Y1) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas total quality management (X)

sebesar 50,5%, sedangkan sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan untuk nilai koefisien determinasi pada penghitungan total quality management terhadap kepuasan konsumen adalah 0,008 Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan konsumen (Y2) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas total quality management (X) sebesar 0,08%, sedangkan sisanya sebesar 99,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Skirpsi MAinun Nafis dengan judul *Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari'Ah(Study Kasus Bmt Mitra Muamalat Kota Kudus)*, dengan hasil penelitian:

Metodologi yang digunakan adalah: Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Kedua, objek penelitian adalah pelayanan Islami karyawan dan minat nasabah menabung dengan akad syari'ah. Adapun subjek penelitian adalah nasabah BMT Mitra Muamalat Kudus sebagai unit yang dianalisis. Sampel penelitian sebanyak 94 nasabah dengan menggunakan sample random sampling. Ketiga, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan interview (wawancara). Teknis analisis data adalah melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS versi 18.00 for windows menunjukkan bahwa pelayanan Islami karyawan yang dilakukan di BMT Mitra Muamalat telah dilakukan dengan baik. Kemudian di uji dengan statistik menunjukkan bahwa variabel independen (pelayanan Islami karyawan) terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung

dengan akad syari'ah) adalah signifikan. Ini ditunjukkan dengan lebih besarnya t hitung dengan t table ($10,335 > 1,986$). Besarnya pengaruh sebagaimana dinotasikan oleh adalah 537 yang artinya variabel minat nasabah menabung dapat dijelaskan oleh variable pelayanan Islami karyawan sebesar 53,7% dan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 4.967 + 0.431X$.

Skripsi Berlian Aminanti Suraya Putri dengan judul *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Toko Dannis Collection Pati)*, dengan hasil penelitian:

Populasi penelitian ini adalah beberapa pelanggan busana muslim toko DANNIS Collection. Pengambilan sampel yang berjumlah 55 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dan angket. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis Regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara Bauran Pemasaran (produk, harga, lokasi, promosi) terhadap kepuasan pelanggan di toko DANNIS Collection Pati. Besarnya pengaruh tersebut adalah t hitung sebesar (0.460) sedangkan t tabel sebesar (1,6736), f hitung sebesar 6,212 dengan nilai sigifikansi 0.047. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi para pemilik toko busana muslim yaitu dapat menjadikan bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep bauran pemasaran bagi pelanggan ataupun konsumen lain, pemahaman tentang persepsi pelanggan terhadap bentuk penerapan bauran pemasaran yang ditawarkan dan kepuasan yang ditunjukkan memungkinkan pihak manajemen untuk mencari

dan menerapkan cara pengelolaan terbaik. Pengetahuan tersebut juga dapat membantu pihak manajemen untuk mengembangkan indikator bauran pemasaran bagaimana yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator-indikator yang kurang menarik bagi pelanggan.

Skripsi Mar'atus Shalihah dengan judul skripsi *Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus Di Pt. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010 -2011)*, dengan hasil penelitian:

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan secara berkesinambungan baik melalui proses, manusia, ataupun lingkungannya untuk memenuhi kepuasan para pelanggannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. Pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang meliputi pendaftaran, pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi. PT. Fatimah Zahra Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan SDM melalui seleksi dan pelatihan, menyediakan kotak saran bagi para pelanggan, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Dengan

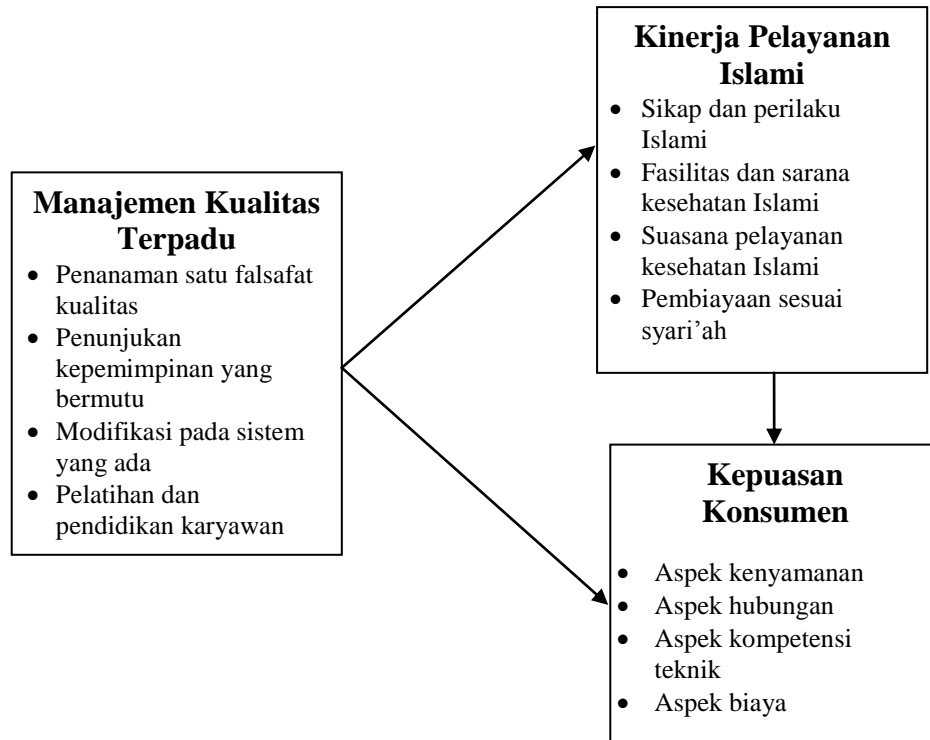
adanya usaha-usaha tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta bisa memenuhi kepuasan para pelanggannya. Untuk menjalankan itu semuatidaklah mudah, banyak faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan, dan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan

2.5 Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian. Dalam penelitian ini diketahui ada satu variabel independent dan dua variabel dependent. Satu variabel independent adalah pengaruh manajemen kualitas terpadu. Sedangkan variabel dependent adalah pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen. Model kerangka pemikiran dapat dijelaskan melalui kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H0 : Manajemen kualitas terpadu tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen

H1 : Manajemen kualitas terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan Islami

- H2 : Manajemen kualitas terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen
- H3 : Kinerja pelayanan Islami berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen