

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada 30 responden yakni karyawan PT. Daya Adicipta Mustika Cimahi. Berdasarkan data tersebut, penulis mengolah data menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti. Dilanjutkan dengan pengujian analisis regresi linier sederhana untuk menganalisis pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

4.1.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai *Total Quality Management* pada PT. Daya Adicipta Mustika

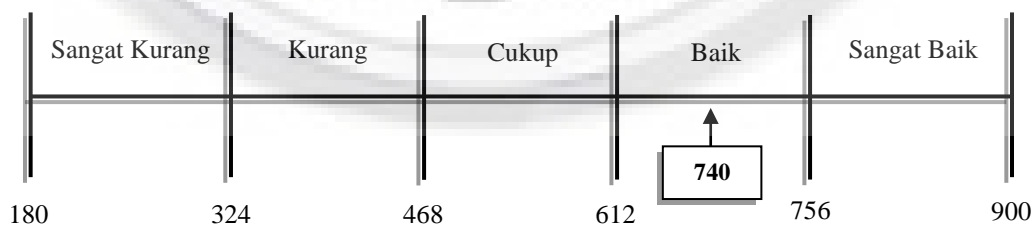
Variabel *Total Quality Management* (X) terdiri dari 6 dimensi berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai distribusi frekuensi, persentase total skor jawaban responden terhadap variabel *Total Quality Management* berdasarkan setiap dimensi:

Tabel 4.1
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Fokus Pada Pelanggan

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
1	Karyawan perusahaan dituntut untuk mampu mengidentifikasi kebutuhan konsumen	F	17	7	0	3	3	30	122	150
		%	57%	23%	0%	10%	10%	100%		
2	Karyawan memahami atribut produk yang paling bernilai bagi pelanggan	F	18	6	0	4	2	30	124	150
		%	60%	20%	0%	13%	7%	100%		
3	Manajemen perusahaan secara berkala melakukan pengukuran dan pemenuhan kepuasan pelanggan	F	18	6	1	3	2	30	125	150
		%	60%	20%	3%	10%	7%	100%		
4	Kebutuhan pelanggan lebih diutamakan daripada kebutuhan internal perusahaan	F	18	6	1	3	2	30	125	150
		%	60%	20%	3%	10%	7%	100%		
5	Perusahaan selalu menyelesaikan permasalahan konsumen dengan cepat	F	15	9	1	3	2	30	122	150
		%	50%	30%	3%	10%	7%	100%		
6	Masukan-masukan dari pelanggan digunakan untuk proses pengembangan produk	F	13	12	1	2	2	30	122	150
		%	43%	40%	3%	7%	7%	100%		
Total								740	900	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 6 pernyataan mengenai dimensi fokus pada pelanggan, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 740, sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 900 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.1
Garis Kontinum Dimensi Fokus Pada Pelanggan

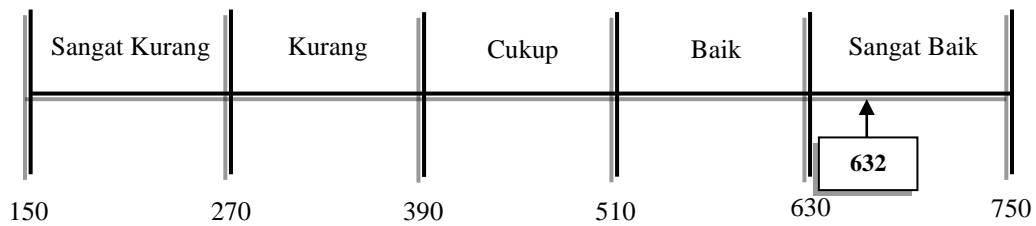
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwadari total skorjawaban yang diperoleh responden sebesar 740 termasuk ke dalam kategori “baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “613-756”. Hasil tersebut menunjukkan bahwadimensi fokus pada pelanggan yang dijalankan pada PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Obsesi Terhadap Kualitas

No	Pernyataan	Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal	
		5	4	3	2	1				
7	Upaya balik dari pelanggan sangat penting ketika melaksanakan standar kualitas barang	F	16	9	1	3	1	30	126	150
		%	53%	30%	3%	10%	3%	100%		
8	Manajemen perusahaan secara berkala melakukan pengukuran kualitas	F	18	7	1	1	3	30	126	150
		%	60%	23%	3%	3%	10%	100%		
9	Manajemen perusahaan secara berkala melakukan pengukuran biaya kualitas	F	14	11	0	2	3	30	121	150
		%	47%	37%	0%	7%	10%	100%		
10	Kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada pelanggan dievaluasi secara terus-menerus	F	16	10	1	2	1	30	128	150
		%	53%	33%	3%	7%	3%	100%		
11	Banyak usaha yang dilakukan untuk memahami harapan pelanggan sebelum mengimplementasikan standar kualitas	F	17	9	3	0	1	30	131	150
		%	57%	30%	10%	0%	3%	100%		
Total								632	750	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 5 pernyataan mengenai dimensi obsesi terhadap kualitas, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 632 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 750 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.2
Garis Kontinum Dimensi Obsesi Terhadap Kualitas

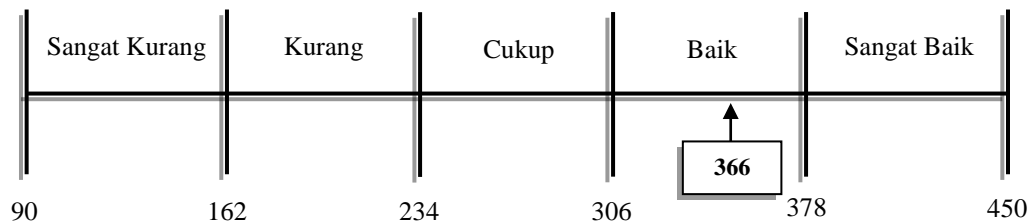
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 632 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “631-750”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi obsesi terhadap kualitas yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kerjasama Tim

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
12	Setiap karyawan dapat bekerjasama sama dengan baik dalam pencapaian target perusahaan	F	14	10	0	3	3	30	119	150
		%	47%	33%	0%	10%	10%	100%		
13	Manajemen perusahaan dapat membina hubungan yang baik dengan karyawan dan pemasok	F	20	3	2	4	1	30	127	150
		%	67%	10%	7%	13%	3%	100%		
14	Anggota setiap divisi memberi dan menerima umpan balik untuk membantu tim menjadi lebih baik	F	18	5	0	3	4	30	120	150
		%	60%	17%	0%	10%	13%	100%		
Total								366	450	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi kerjasama tim, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 366 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 450 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.3
Garis Kontinum Dimensi Kerjasama Tim

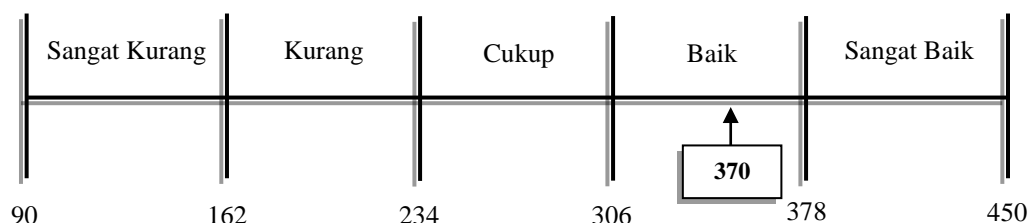
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 366 termasuk ke dalam kategori “baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “307-378”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi kerjasama tim yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Perbaikan Sistem Berkesinambungan

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
15	Manajemen perusahaan menerima dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan secara terbuka	F	14	10	1	3	2	30	121	150
		%	47%	33%	3%	10%	7%	100%		
16	Setiap karyawan dalam unit kerja berusaha melakukan perbaikan cara kerja mereka	F	16	9	0	5	0	30	126	150
		%	53%	30%	0%	17%	0%	100%		
17	Manajemen perusahaan selalu berupaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus pada semua bagian	F	18	6	0	3	3	30	123	150
		%	60%	20%	0%	10%	10%	100%		
Total								370	450	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi perbaikan sistem berkesinambungan, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 370 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 450 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.4
Garis Kontinum Dimensi Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 370 termasuk ke dalam kategori “baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “307-378”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi perbaikan sistem berkesinambungan yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

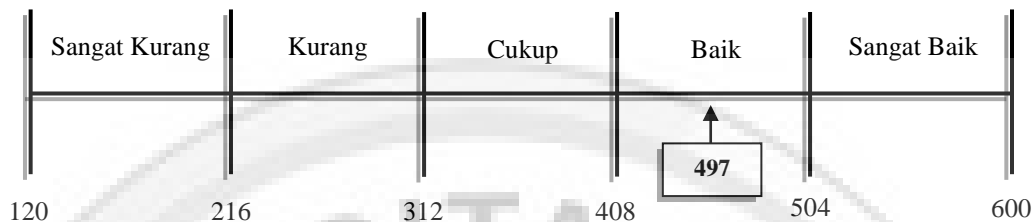
Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pelatihan dan Pendidikan

No	Pernyataan	Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal	
		5	4	3	2	1				
18	Manajemen perusahaan melakukan pengelolaan program dan pelatihan dan pengembangan sesuai prinsip-prinsip kualitas bagi semua karyawannya	F	18	6	0	2	4	30	122	150
		%	60%	20%	0%	7%	13%	100%		
19	Pendidikan dan pelatihan adalah kunci perbaikan bagi bisnis perusahaan	F	17	7	0	6	0	30	125	150
		%	57%	23%	0%	20%	0%	100%		
20	Pendidikan dan pelatihan dilakukan dalam skala periode tertentu	F	19	6	0	3	2	30	127	150
		%	63%	20%	0%	10%	7%	100%		
21	Manajemen perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi semua karyawannya	F	18	6	0	3	3	30	123	150
		%	60%	20%	0%	10%	10%	100%		
Total								497	600	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai dimensi pelatihan dan pendidikan, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 497 sedangkan total skor ideal (harapan)

adalah sebesar 600 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.5
Garis Kontinum Dimensi Pelatihan dan Pendidikan

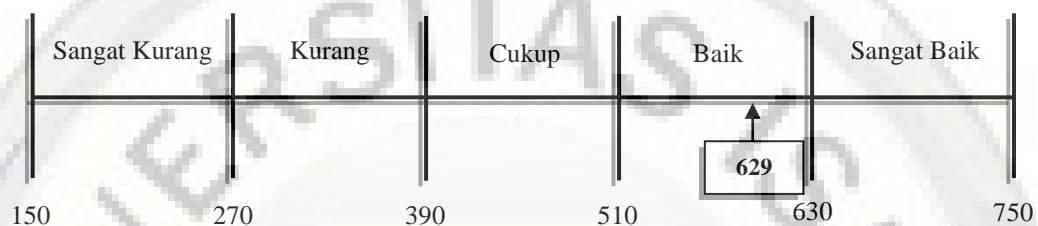
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 497 termasuk ke dalam kategori “baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “409-504”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi pelatihan dan pendidikan yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pemberdayaan Karyawan

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
22	Pekerjaan saya memiliki arti yang banyak, lebih dari sekedar uang	F	17	4	4	4	1	30	122	150
		%	57%	13%	13%	13%	3%	100%		
23	Kepuasan utama dalam hidup saya berasal dari pekerjaan saya	F	16	9	1	2	2	30	125	150
		%	53%	30%	3%	7%	7%	100%		
24	Karyawan diberikan kebebasan dan fleksibilitas untuk melakukan percobaan	F	18	5	5	1	1	30	128	150
		%	60%	17%	17%	3%	3%	100%		
25	Karyawan di dorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan-gagasan secara terbuka	F	19	6	1	2	2	30	128	150
		%	63%	20%	3%	7%	7%	100%		
26	Karyawan didorong untuk memfokuskan pada apa yang dapat dilaksanakan daripada apa yang selalu harus dilakukan	F	18	6	2	2	2	30	126	150
		%	60%	20%	7%	7%	7%	100%		
Total								629	750	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 5 pernyataan mengenai dimensi pemberdayaan karyawan, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 629 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 750 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.6
Garis Kontinum Dimensi Pemberdayaan Karyawan

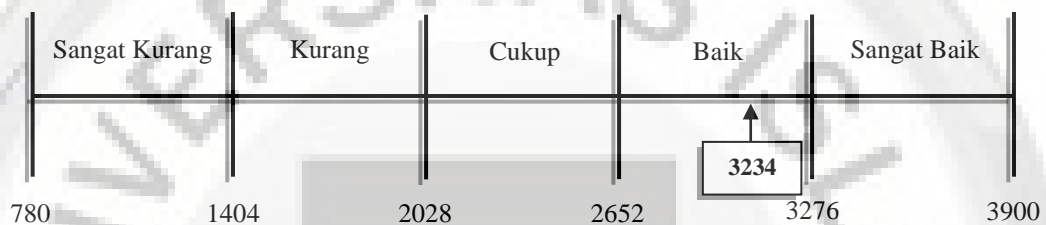
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 629 termasuk ke dalam kategori “baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “511-630”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi pemberdayaan karyawan yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Total Quality Management Pada PT. Daya Adicipta Mustika

No	Dimensi	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
1	Fokus Pada Pelanggan	6	740	900	Baik
2	Obsesi Terhadap Kualitas	5	632	750	Sangat Baik
3	Kerjasama Tim	3	366	450	Baik
4	Perbaikan Sistem Berkesinambungan	3	370	450	Baik
5	Pelatihan dan Pendidikan	4	497	600	Baik
6	Pemberdayaan Karyawan	5	629	750	Baik
Total		26	3234	3900	Baik

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 6 dimensi yang membentuk variabel *Total Quality Management*, total skor aktual yang diperoleh dari keenam dimensi adalah sebesar 3234 sedangkan total skor ideal (harapan) yang diperoleh adalah sebesar 3900 apabila skor tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.7
Garis Kontinum *Total Quality Management* Pada PT.Daya Adicipta Mustika

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 3234 termasuk ke dalam kategori “baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “2653-3276”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* pada PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

4.1.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika

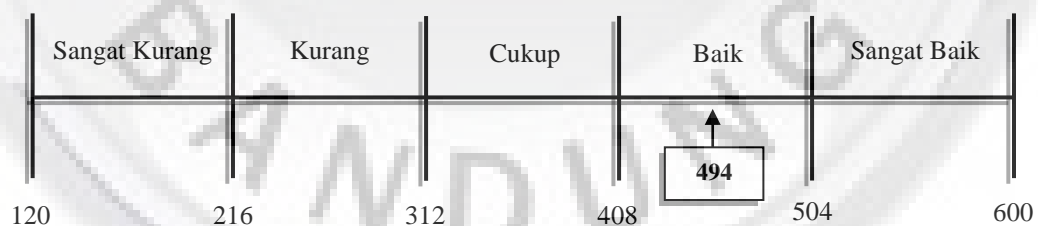
Variabel Kinerja Pelayanan (Y) terdiri dari 10 dimensi berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai distribusi frekuensi, persentase dan total skor jawaban responden terhadap variabel Kinerja Pelayanan berdasarkan setiap dimensi:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Bukti Fisik

No	Pernyataan	Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal	
		5	4	3	2	1				
27	PT. Daya Adicipta Mustika berada pada lokasi yang sangat strategis	F	17	8	1	0	4	30	124	150
		%	57%	27%	3%	0%	13%	100%		
28	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki fasilitas kerja yang memadai bagi karyawannya	F	12	13	0	2	3	30	119	150
		%	40%	43%	0%	7%	10%	100%		
29	Kondisi ruangan kerja PT. Daya Adicipta sangat mendukung kinerja karyawannya	F	12	14	1	2	1	30	124	150
		%	40%	47%	3%	7%	3%	100%		
30	Manajemen PT. Daya Adicipta Mustika mengharuskan karyawannya untuk tampil rapih	F	16	10	1	1	2	30	127	150
		%	53%	33%	3%	3%	7%	100%		
Total								494	600	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai dimensi bukti fisik, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 494 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 600 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.8
Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik

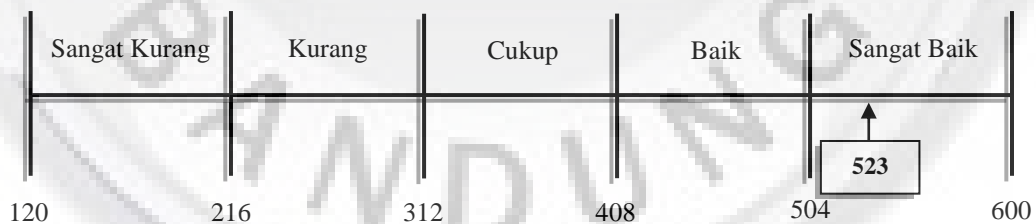
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 494 termasuk ke dalam kategori “baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “409-504”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kehandalan

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
31	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang mampu memasarkan produk dan jasa yang dimiliki	F	22	3	0	1	4	30	128	150
		%	73%	10%	0%	3%	13%	100%		
32	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan	F	20	6	0	3	1	30	131	150
		%	67%	20%	0%	10%	3%	100%		
33	Keakuratan perhitungan administrasi pada saat pembayaran	F	21	5	0	3	1	30	132	150
		%	70%	17%	0%	10%	3%	100%		
34	Manajemen PT. Daya Adicipta Mustika mengharuskan karyawannya untuk ramah dalam menangani konsumen	F	23	2	0	4	1	30	132	150
		%	77%	7%	0%	13%	3%	100%		
Total								523	600	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai dimensi kehandalan, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 523 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 600 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.9
Garis Kontinum Dimensi Kehandalan

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 523 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “505-600”.

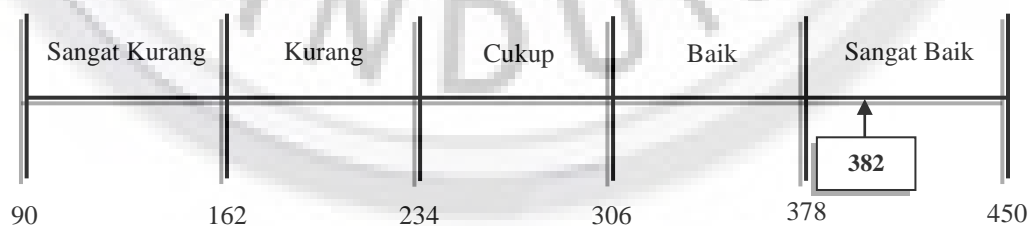
Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi kehandalan yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal	
		5	4	3	2	1				
35	Manajemen PT. Daya Adicipta Mustika mengharuskan karyawannya untuk dapat menanggapi dengan baik setiap keluhan konsumen atas produk dan jasa yang dijual perusahaan	F	19	6	0	4	1	30	128	150
		%	63%	20%	0%	13%	3%	100%		
36	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang dapat mengelola waktu dalam menyelesaikan masalah dengan pelanggan	F	16	10	1	3	0	30	129	150
		%	53%	33%	3%	10%	0%	100%		
37	Manajemen PT. Daya Adicipta Mustika mengharuskan karyawannya untuk melayani konsumen dengan baik	F	15	11	0	2	2	30	125	150
		%	50%	37%	0%	7%	7%	100%		
Total								382	450	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi daya tanggap, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 382 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 450 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.10
Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 382 termasuk ke dalam

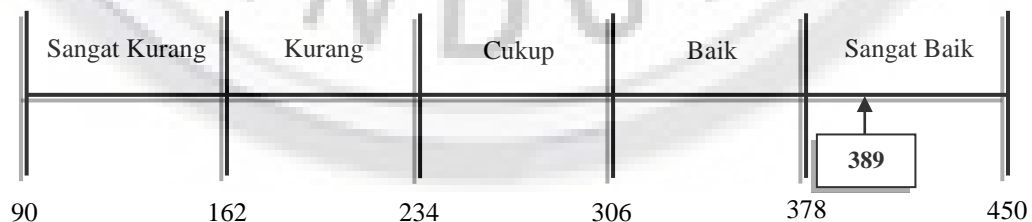
kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “379-450”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kompetensi

No	Pernyataan	Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal	
		5	4	3	2	1				
38	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan cepat tanggap dalam melayani pelanggan	F	19	7	0	4	0	30	131	150
		%	63%	23%	0%	13%	0%	100%		
39	Kemampuan dan tugas karyawan telah sesuai dengan harapan perusahaan	F	16	11	0	2	1	30	129	150
		%	53%	37%	0%	7%	3%	100%		
40	Manajemen PT. Daya Adicipta Mustika mengharuskan karyawannya untuk dapat merespon dengan cepat setiap kebutuhan konsumennya	F	22	3	0	2	3	30	129	150
		%	73%	10%	0%	7%	10%	100%		
Total								389	450	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi kompetensi, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 389 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 450 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.11
Garis Kontinum Dimensi Kompetensi

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 389 termasuk ke dalam

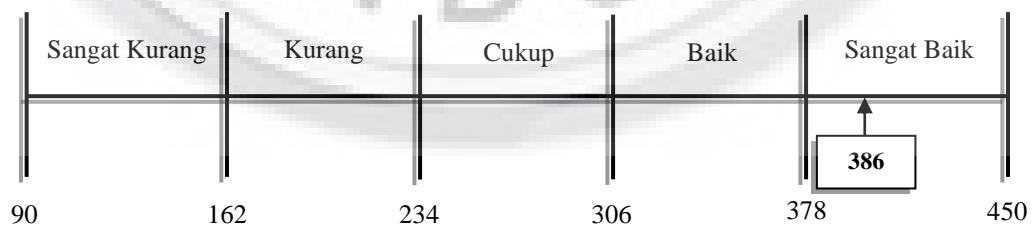
kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “379-450”. Hasil tersebut menunjukkan bahwadimensi kompetensi yang dijalankan pada PT.Daya Adicipta Mustikatermasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kesopanan

No	Pernyataan	Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal	
		5	4	3	2	1				
41	Manajemen PT. Daya Adicipta Mustika mengharuskan karyawannya untuk selalu bersikap baik pada setiap konsumen yang datang	F	21	4	0	3	2	30	129	150
		%	70%	13%	0%	10%	7%	100%		
42	Manajemen PT. Daya Adicipta Mustika mengharuskan karyawannya untuk selalu bersikap ramah pada setiap konsumen yang datang	F	19	7	0	1	3	30	128	150
		%	63%	23%	0%	3%	10%	100%		
43	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang selalu bertegur sapa dengan pelanggan	F	18	8	0	3	1	30	129	150
		%	60%	27%	0%	10%	3%	100%		
Total								386	450	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 3pernyataan mengenai dimensi kesopanan, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 386 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 450 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.12
Garis Kontinum Dimensi Kesopanan

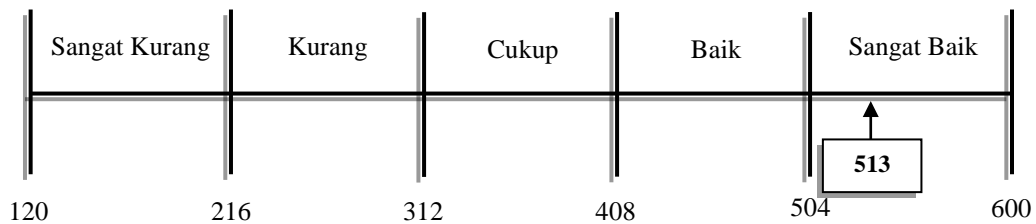
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 386 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “379-450”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi kesopanan yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kredibilitas

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
44	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki reputasi yang baik, sehingga memudahkan karyawan untuk menjual produk perusahaan	F	22	3	0	2	3	30	129	150
		%	73%	10%	0%	7%	10%	100%		
45	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki kepercayaan penuh dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan	F	15	11	1	2	1	30	127	150
		%	50%	37%	3%	7%	3%	100%		
46	Biaya yang dibayarkan oleh konsumen sesuai dengan output/jasa yang diperoleh	F	17	9	1	2	1	30	129	150
		%	57%	30%	3%	7%	3%	100%		
47	Karyawan diharuskan hadir tepat waktu pada jam kerja	F	19	7	0	1	3	30	128	150
		%	63%	23%	0%	3%	10%	100%		
Total								513	600	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai dimensi kredibilitas, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 513 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 600 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.13
Garis Kontinum Dimensi Kredibilitas

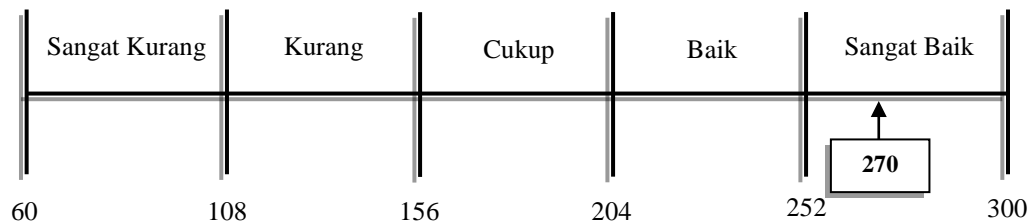
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 513 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “505-600”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi kredibilitas yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Keamanan

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
48	PT. Daya Adicipta Mustika memberikan jaminan keselamatan pada saat ada di wilayah perusahaan kepada pelanggan	F	22	5	1	1	1	30	136	150
		%	73%	17%	3%	3%	3%	100%		
49	PT. Daya Adicipta memberikan jaminan keamanan pada saat ada di wilayah perusahaan kepada pelanggan	F	19	8	1	2	0	30	134	150
		%	63%	27%	3%	7%	0%	100%		
Total								270	300	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 2 pernyataan mengenai dimensi keamanan, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 270 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 300 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.14
Garis Kontinum Dimensi Keamanan

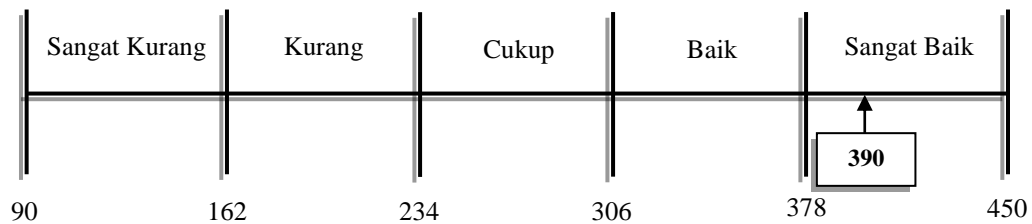
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 270 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “253-300”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi keamanan yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Akses

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
50	Karyawan PT. Daya Adicipta Mustika bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan	F	20	5	1	0	4	30	127	150
		%	67%	17%	3%	0%	13%	100%		
51	Karyawan bisa memperoleh informasi tugas dengan mudah dan jelas	F	21	6	0	3	0	30	135	150
		%	70%	20%	0%	10%	0%	100%		
52	PT. Daya Adicipta Mustika memberikan kemudahan bagi pelanggan atas pelayanan yang diberikan karyawan	F	16	10	0	4	0	30	128	150
		%	53%	33%	0%	13%	0%	100%		
Total								390	450	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi akses, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 390 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar 450 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.15
Garis Kontinum Dimensi Akses

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 390 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “378-450”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi akses yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

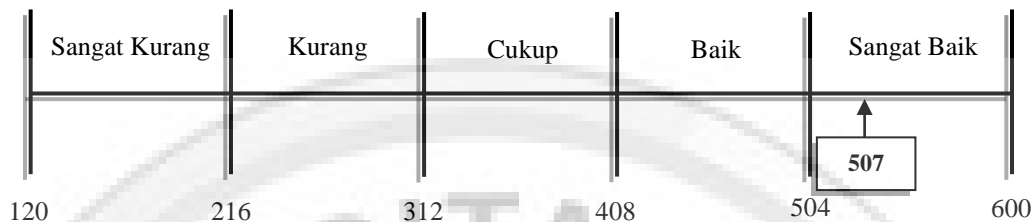
Tabel 4.16
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Komunikasi

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
53	Setiap karyawan dapat memahami dengan baik mengenai prosedur/mechanisme untuk memberikan pelayanan pada konsumen	F	18	7	0	2	3	30	125	150
		%	60%	23%	0%	7%	10%	100%		
54	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang merespon kebutuhan pelanggan dengan baik	F	18	8	0	1	3	30	127	150
		%	60%	27%	0%	3%	10%	100%		
55	PT. Daya Adicipta Mustika selalu memberikan informasi yang jelas	F	18	9	0	0	3	30	129	150
		%	60%	30%	0%	0%	10%	100%		
56	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam keluhan konsumen	F	14	12	1	2	1	30	126	150
		%	47%	40%	3%	7%	3%	100%		
Total								507	600	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai dimensi komunikasi, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 507 sedangkan total skor ideal (harapan) adalah sebesar

600 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.16
Garis Kontinum Dimensi Komunikasi

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 507 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “505-600”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi komunikasi yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

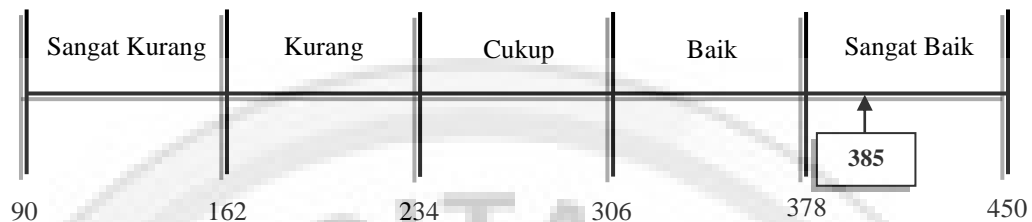
Tabel 4.17
Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Understanding the Costumer*

No	Pernyataan		Bobot					Total	Skor Aktual	Skor Ideal
			5	4	3	2	1			
57	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan cepat tanggap dalam melayani pelanggan	F	18	7	0	3	2	30	126	150
		%	60%	23%	0%	10%	7%	100%		
58	PT. Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam keinginan konsumen	F	21	4	1	3	1	30	131	150
		%	70%	13%	3%	10%	3%	100%		
59	PT. Daya Adicipta Mustika selalu memenuhi keinginan konsumen	F	21	4	0	2	3	30	128	150
		%	70%	13%	0%	7%	10%	100%		
Total								385	450	

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor jawaban responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi *understanding the costumer*, total skor aktual yang diperoleh adalah sebesar 385 sedangkan total skor ideal (harapan)

adalah sebesar 450 apabila nilai tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.17
Garis Kontinum Dimensi *Understanding the Costumer*

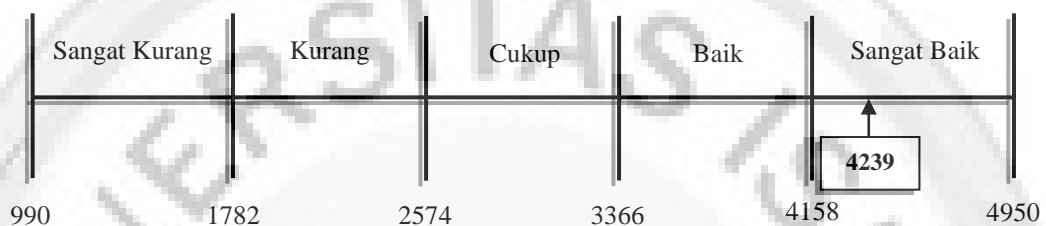
Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 385 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “379-450”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi *understanding the costumer* yang dijalankan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan Pada PT. Daya Adicipta Mustika

No	Dimensi	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4	494	600	Baik
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	4	523	600	Sangat Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3	382	450	Sangat Baik
4	<i>Competence</i> (kompetensi)	3	389	450	Sangat Baik
5	<i>Courtesy</i> (kesopanan)	3	386	450	Sangat Baik
6	<i>Credibility</i> (kredibilitas)	4	513	600	Sangat Baik
7	<i>Security</i> (keamanan)	2	270	300	Sangat Baik
8	<i>Access</i> (akses)	3	390	450	Sangat Baik
9	<i>Communication</i> (komunikasi)	4	507	600	Sangat Baik
10	<i>Understanding The Constumer</i>	3	385	450	Sangat Baik
Total		33	4239	4950	Sangat Baik

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total total skor jawaban responden terhadap 10 dimensi yang membentuk variabel Kinerja Pelayanan, total skor aktual yang diperoleh dari keenam dimensi adalah sebesar 4239 sedangkan total skor ideal (harapan) yang diperoleh adalah sebesar 4950 apabila skor tersebut disajikan ke dalam garis kontinum, maka akan tampak seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4.18
Garis Kontinum Kinerja Pelayanan Pada PT.Daya Adicipta Mustika

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari total skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 4239 termasuk ke dalam kategori “sangat baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara “4159-4950”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan pada PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas kuesioner dilakukan pada 26 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur *Total Quality Management*, semua pernyataan dinyatakan valid dikarenakan nilai koefisien validitas lebih besar daripada titik kritis yang sebesar 0,300.

Tabel 4.19
Hasil Uji Validitas *Total Quality Management*

Variabel	No Item	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
<i>Total Quality Management</i>	1	0,882	0,300	Valid
	2	0,897	0,300	Valid
	3	0,886	0,300	Valid
	4	0,867	0,300	Valid
	5	0,855	0,300	Valid
	6	0,753	0,300	Valid
	7	0,831	0,300	Valid
	8	0,859	0,300	Valid
	9	0,829	0,300	Valid
	10	0,779	0,300	Valid
	11	0,791	0,300	Valid
	12	0,879	0,300	Valid
	13	0,911	0,300	Valid
	14	0,953	0,300	Valid
	15	0,863	0,300	Valid
	16	0,827	0,300	Valid
	17	0,922	0,300	Valid
	18	0,922	0,300	Valid
	19	0,912	0,300	Valid
	20	0,885	0,300	Valid
	21	0,928	0,300	Valid
	22	0,824	0,300	Valid
	23	0,838	0,300	Valid
	24	0,728	0,300	Valid
	25	0,862	0,300	Valid
	26	0,864	0,300	Valid

Uji validitas kuesioner dilakukan pada 33 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur Kinerja Pelayanan, semua pernyataan dinyatakan valid dikarenakan nilai koefisien validitas lebih besar daripada titik kritis yang sebesar 0,300.

Tabel 4.20
Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan

Variabel	No Item	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Kinerja Pelayanan	27	0,899	0,300	Valid
	28	0,909	0,300	Valid
	29	0,827	0,300	Valid
	30	0,817	0,300	Valid
	31	0,965	0,300	Valid
	32	0,905	0,300	Valid
	33	0,917	0,300	Valid
	34	0,957	0,300	Valid
	35	0,930	0,300	Valid
	36	0,854	0,300	Valid
	37	0,874	0,300	Valid
	38	0,899	0,300	Valid
	39	0,836	0,300	Valid
	40	0,969	0,300	Valid
	41	0,951	0,300	Valid
	42	0,897	0,300	Valid
	43	0,903	0,300	Valid
	44	0,954	0,300	Valid
	45	0,837	0,300	Valid
	46	0,823	0,300	Valid
	47	0,896	0,300	Valid
	48	0,901	0,300	Valid
	49	0,858	0,300	Valid
	50	0,913	0,300	Valid
	51	0,886	0,300	Valid
	52	0,853	0,300	Valid
	53	0,929	0,300	Valid
	54	0,908	0,300	Valid
	55	0,865	0,300	Valid
	56	0,849	0,300	Valid
	57	0,943	0,300	Valid
	58	0,929	0,300	Valid
	59	0,941	0,300	Valid

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh kedua variabel sebesar 0,986 dan 0,992 lebih besar dari

titik kritis (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki keandalan yang baik (reliabel).

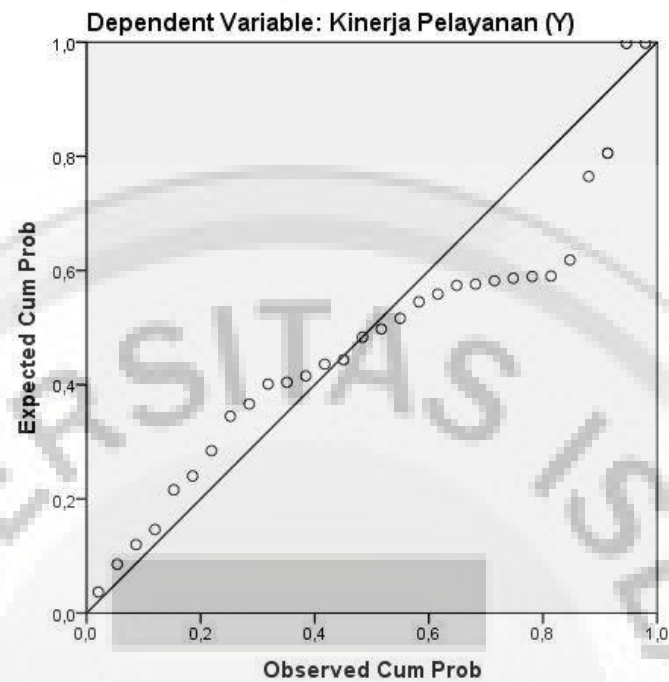
Tabel 4.21
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Kesimpulan
<i>Total Quality Management</i>	0,986	0,700	Reliabel
Kinerja Pelayanan	0,992	0,700	Reliabel

4.1.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki residu yang berdistribusi secara normal. Salah satu cara uji normalitas dapat dilihat secara visual pada gambar grafik *P-P Plot*. Jika titikmenyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residu dalam model berdistribusi secara normal. Dengan menggunakan bantuan program *SPSS*, diperoleh hasil uji sebagai berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.19
Grafik Normal *P-P Plot*

Pada gambar grafik di atas, terlihat bahwa titikmenyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residu dalam model regresi berdistribusi secara normal.

4.1.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Peneliti melakukan pengolahan data dengan memanfaatkan *software* SPSS 20.0, dan berikut diperoleh hasil estimasi regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.22
Estimasi Regresi Linier Sederhana Antara *Total Quality Management (X)*
Terhadap *Kinerja Pelayanan (Y)*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	30,628	12,286		2,493	,019
Penerapan Total Quality Management (X)	,877	,158	,723	5,542	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan (Y)

Dari tabel *output SPSS* di atas, terlihat nilai estimasi regresi pada kolom (B) *Unstandardized Coefficients*, jika dibuat model regresi linier sederhana maka persamaannya sebagai berikut:

$$Y = 30,628 + 0,877 X$$

Secara statistik, nilai yang tersaji pada persamaan regresi linier sederhana dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 30,628 menunjukkan nilai *Kinerja Pelayanan (Y)* jika *Total Quality Management (X)* bernilai 0.
- Koefisien regresi untuk *Kinerja Pelayanan (Y)* sebesar 0,877 dan bertanda positif yang menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan pada *Total Quality Management (X)* sebesar satu satuan akan meningkatkan *Kinerja Pelayanan (Y)* sebesar 0,877 satuan.

4.2 Pembahasan

Dalam pembahasan ini penulis menguraikan jawaban dari rumusan masalah, yaitu Bagaimana penerapan *Total Quality Management* di PT. Daya Adicipta Mustika, Bagaimana kinerja pelayanan di PT. Daya Adicipta Mustika, dan Bagaimana penerapan *Total Quality Management* serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan di PT. Daya Adicipta Mustika, di antara nya dapat dilihat pada hasil penelitian diatas ditunjukkan berdasarkan hasil wawancara dan 6 dimensi yang digunakan dalam menerapkan *Total Quality Management* antara lain:

1. Fokus pada pelanggan mendapatkan skor aktual sebesar 740 dengan skor ideal 900 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi fokus pada pelanggan PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik. Fokus pada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan keinginan dan kebutuhan pelanggan baik eksternal maupun internal dengan itu perusahaan akan lebih meningkatkan kualitas dan harus terobsesi untuk memenuhi dan meningkatkan apa yang telah ditentukan. Fokus pada pelanggan bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan eksternal maupun internal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Dapat dilihat dari baiknya kerja sama dalam setiap kelompok, sistem yang diperbaiki secara terus-menerus, dan pelatihan dan pendidikan yang dilaksanakan dan menghasilkan sebuah pembelajaran sehingga dapat di praktikan dalam kerja yang nyata. Hal ini dapat dilihat dari , PT Daya Adicipta Mustika

secara berkala melakukan pengukuran dan pemenuhan kepuasan pelanggan. Dengan mengetahuinya melalui seberapa banyaknya konsumen yang tidak puas akan pelayanan dalam perusahaan.

2. Dimensi obsesi terhadap kualitas mendapatkan skor aktual sebesar 632 dengan skor ideal 750 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi obsesi terhadap kualitas PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Penentu akhir dari kualitas merupakan pelanggan eksternal dan internal sehingga perusahaan harus mampu meningkatkan dan memenuhi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari , PT Daya Adicipta mengevaluasi secara terus-menerus terhadap kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada pelanggan.
3. Dimensi kerjasama tim mendapatkan skor aktual sebesar 366 dengan skor ideal 450 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi kerjasama tim PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik. Kerjasama tim digunakan untuk meningkatkan daya saing eksternal dengan mengupayakan kualitas untuk pelanggan eksternal maupun internal. Sehingga dapat menciptakan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari, setiap divisi dalam PT Daya Adicipta Mustika membina hubungan yang baik dengan karyawan dan pemasok.
4. Dimensi perbaikan sistem berkesinambungan mendapatkan skor aktual sebesar 370 dengan skor ideal 450 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi perbaikan sistem berkesinambungan PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik. Perbaikan sistem berkesinambungan ini

berfokus pada perbaikan dalam proses dalam meningkatkan kualitas. Perbaikan sistem berkesinambungan ini mendukung perusahaan dalam memenuhi dan melebihi akan kualitas yang ditetapkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari, karyawan PT Daya Adicipta Mustika selalu memperbaiki cara kerja mereka, dan perusahaan menerima dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan secara terbuka.

5. Dimensi pelatihan dan pendidikan mendapatkan skor aktual sebesar 497 dengan skor ideal 600 sehingga dapat dijelaskan bahwa pendidikan dan pelatihan PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik. Pendidikan dan pelatihan dalam perusahaan saat penting untuk perkembangan perusahaan. Perusahaan yang berkembang berasal dari sumber daya manusia yang memiliki banyak pengetahuan dan keahlian. Kualitas itu sendiri meliputi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Sehingga SDM memiliki kualitas nya sendiri dan dapat mempengaruhi produk/jasa dalam perusahaan Hal ini dapat dilihat dari, PT Daya Adicipta Mustika mengadakan pendidikan dan pelatihan dalam skala periode tertentu, sehingga dapat meningkatkan kualitas *service* di perusahaan.
6. Dimensi adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan mendapatkan skor aktual sebesar 629 dengan skor ideal 750 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi pemberdayaan karyawan PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik. Dimensi ini bertujuan untuk meningkatkan

organisasi dan memberikan nilai pada pelanggan. Sehingga apra karyawan memahami makna nilai pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari, PT Daya Adicipta Mustika dapat menanggapi secara cepat keluhan pelanggan yang tidak puas dan merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan.

Dari hasil penelitian rekapitulasi tanggapan responden mengenai *Total Quality Management* dengan jumlah 26 pertanyaan skor aktual yang di dapatkan sebesar 3234 dengan skor ideal atau skor harapan sebesar 3900. Sehingga dapat dijelaskan bahwa penerapan Total Quality Management PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori baik.

Kinerja pelayanan di PT. Daya Adicipta berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara, 10 dimensi yang digunakan dalam menerapkan kinerja pelayanan. Berdasarkan gambar garis kontinum dalam hasil penelitian di atas, dapat dijelaskan bahwa:

1. Dimensi bukti fisik mendapatkan skor aktual sebesar 494 dengan skor ideal 600 sehingga dapat dijelaskan dimensi bukti fisik dalam kinerja pelayanan di PT. Daya Adicipta Mustika termasuk kategori baik. Baiknya dimensi bukti fisik dapat dilihat dari strategisnya lokasi PT Daya Adicipta Mustika, kondisi ruanga kerja yang baik dan karyawan nya yang berpenampilan rapi.
2. Dimensi kehandalan mendapatkan skor aktual sebesar 523 dengan skor ideal 600 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi kehandalan dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori

sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari keakuratan perhitungan administrasi dan karyawan yang ramah saat menangani konsumen.

3. Dimensi Daya Tanggap mendapatkan skor aktual 382 sebesar dengan skor ideal 450 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi daya tanggap dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari , karyawan PT Daya Adicipta Mustika dapat mengelola waktu dalam menyelesaikan masalah dengan pelanggan.
4. Dimensi kompetensi mendapatkan skor aktual sebesar 389 dengan skor ideal 450 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi kompetensi dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari, PT Daya Adicipta yang memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan.
5. Dimensi kesopanan mendapatkan skor aktual sebesar 386 dengan skor ideal 450 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi kesopanan dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari karyawan PT. Daya Adicipta Mustika yang bersikap baik kepada setiap konsumen yang datang.
6. Dimensi kredibilitas mendapatkan skor aktual sebesar 513 dengan skor ideal 600 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi kredibilitas dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari ,PT Daya Adicipta Mustika yang memiliki reputasi yang baik.

7. Dimensi keamanan mendapatkan skor aktual sebesar 270 dengan skor ideal 300 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi keamanan dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari, adanya jaminan keselamatan dan keamanan pelanggan pada saat ada di wilayah PT Daya Adicipta Mustika.
8. Dimensi akses mendapatkan skor aktual sebesar 390 dengan skor ideal 450 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi akses dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari, karyawan yang memperoleh dengan mudah tugasnya.
9. Dimensi komunikasi mendapatkan skor aktual sebesar 507 dengan skor ideal 600 sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi komunikasi dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari PT Daya Adicipta Mustika yang selalu memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.
10. Dimensi *understanding the costumer* mendapatkan skor aktual 385 sebesar dengan skor ideal 450 sehingga dapat dijelaskan bahwa Dimensi *understanding the costumer* dalam kinerja pelayanan di PT.Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari, karyawan PT Daya Adicipta Mustika memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam keinginan konsumen.

Dari hasil penelitian rekapitulasi tanggapan responden mengenai kinerja pelayanan dengan jumlah 33 pertanyaan skor aktual yang di dapatkan sebesar 4239 dengan skor ideal atau skor harapan sebesar 4950. Sehingga dapat dijelaskan

bahwa penerapan Kinerja Pelayanan PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada hasil dari analisis regresi linier sederhana , dimana dalam penelitian ini diketahui estimasi regresi linier sederhana yang diinterpretasikan yaitu Nilai konstanta sebesar 30,628 menunjukkan nilai Kinerja Pelayanan(Y) jika *Total Quality Management* (X) bernilai 0 dan Koefisien regresi untuk Kinerja Pelayanan(Y) sebesar 0,877 dan bertanda positif yang menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan pada *Total Quality Management* (X) sebesar satu satuan akan meningkatkan Kinerja Pelayanan (Y) sebesar 0,877 satuan. Jika dibuat model regresi linier sederhana maka persamaannya sebagai berikut:

$$Y = 30,628 + 0,877 X$$