

## Analisis Kepuasan Pelanggan Pada UD. Usaha Kita dengan Metode TQM dan PDCA Menggunakan Uji Regresi Linear Berganda dengan Software SPSS

Selviana R. Dania<sup>1✉</sup>, Dwi Sukma Donoriyanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

JL.Rungkut Madya No.1, Surabaya 60294

e-mail: [21032010007@student.upnjatim.ac.id](mailto:21032010007@student.upnjatim.ac.id)<sup>1✉</sup>, [dwisukama.ti@upnjatim.ac.id](mailto:dwisukama.ti@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak.**UD. Usaha Kita merupakan salah satu usaha yang bergerak dala bidang produksi bahan kimia. UD. Usaha Kita melakukan produksi porstex atau cairan pembersih untuk menghilangkan kotoran yang membandel pada permukaan porselin dan keramik juga dapat membasmi kuman-kuman pembawa penyakit. Kepuasan pelanggan merupakan kunci kesuksesan dalam sebuah usaha. Pelanggan yang puas akan menjadi pelangga yang loyal sehingga mereka akan cenderung melakukan pembelian ulang dan menjadi promotor bagi produk. Dari pelanggan tersebut pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan pada UD. Usaha Kita. Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan meninjau kembali dari segi teoritis dari berbagai literatur dan menganalisis pelayanan kualitas produk porstex terhadap kualitas pelanggan. Dalam menganalisis permasalahan ini metode yang akan digunakan adalah uji regresi linear berganda untuk mengetahui Tingkat kepuasan pelanggan dalam penjualan porstex pada UD. Usaha Kita. Dalam hal ini setelah dilakukan implementasi TQM dan PDCA sebagian besar terlihat pada kualitas pekerja dan juga pada manajemennya.

**Kata Kunci:** Kuantitatif, Kuisisioner, PDCA, SPSS, dan TQM.

**Abstract.**UD. Usaha Kita is a business that operates in the field of chemical production. UD. Usaha Kita produces porcelain or cleaning fluid to remove stubborn dirt on porcelain and ceramic surfaces and can also eradicate disease-carrying germs. Customer satisfaction is the key to success in a business. Satisfied customers will become loyal customers so they will tend to make repeat purchases and become promoters of the product. These customers will ultimately increase UD's income. Our Business. The purpose of writing this research is to find out and review from a theoretical perspective various literature and analyze the quality of Porsche product services on customer quality. In analyzing this problem, the method that will be used is a multiple linear regression test to determine the level of customer satisfaction in selling porstex at UD. Usaha Kita. In this case, after implementing TQM and PDCA, most of it can be seen in the quality of workers and also in management.

**Keywords:** Quantitative, Questionnaire, PDCA, SPSS, and TQM.

### PENDAHULUAN

Berkembangnya dunia global terus meningkat cepat, banyak yang mengatakan tentang kualitas, terutama dalam pekerjaan yang menghasilkan produk atau jasa. Mengingat dihadapkan dengan perubahan dunia, yakni saat teknologi dan kebutuhan manusia terus berubah dari masa ke masa, Perusahaan harus mampu bersaing dengan Perusahaan sejenis setiap kali terjadi perubahan. Kebutuhan untuk menyesuaikan situasi di Tingkat global berarti manajer harus kompetitif secara internasional serta relevan dengan situasi local, nasional atau regional. Sikap Perusahaan dalam mengatasi masalah ini adalah melakukan perubahan baik

pada penataan secara struktural dan dari sumber daya yang dimiliki. Keterampilan dan kemampuan karyawan memotivasi untuk terus belajar bagaimana membangun lingkungan bisnis yang baik. Agar mencapai tujuan bisnis diperlukan kemampuan untuk menggunakan sumber daya yang ada sehingga memiliki Tingkat kinerja dan efisiensi yang tinggi. Perusahaan menerapkan segala Upaya guna menghadapi pesaing. Perusahaan dapat melakukan salah satu hal yaitu memiliki karyawan berbakat yang berkualitas, dengan harapan bisa bekerja secara efisien dan efektif. Oleh karenanya, suatu organisasi harus secara berkala atau terus menerus mengembangkan sumber daya manusia pada kualitas dan kuantitas SDM supaya dapat meningkatkan semua aspek organisasi jika bekerja secara efektif dan juga efisien.

Dalam hal ini terdapat UD. Usaha Kita ini yang bergerak dibidang penjualan bahan kimia. Perusahaan kimia ini terletak di jalan Rambutan, Tumapel, Ketajen, Gedangan, Sidoarjo. UD. Usaha Kita ini menjual berbagai jenis bahan kimia dan perlengkapan *laundry* seperti pembersih keramik, soda api, sampo motor, semir ban, sabun cuci piring, pelicin setrika, pengharum lantai, kaporit dan lain sebagainya. Perusahaan ini memiliki pelanggan tetap untuk membeli produk-produk yang diperjual belikan oleh Perusahaan tersebut. Didalam dunia usaha terlebih bergerak dalam bidang ritel, untuk meningkatkan keuntungan membutuhkan berbagai cara memasarkan produknya. Sehingga peranan manajemen dalam menentukan strategi dan langkah untuk mempertahankan dan meningkatkan usaha perusahaan dalam mencapai keuntungan yang maksimal sangatlah penting. Karena banyak perusahaan yang berfokus pada kepuasan konsumen sangat penting sekali diperhatikan agar produknya tidak ditinggalkan oleh konsumen. Banyak faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas Pelayanan, *Total Quality Management* dan Promosi. *Total Quality Management* (TQM) yakni pendekatan untuk sebagai peningkat kualitas secara sistematis dengan menggunakan berbagai aspek yang digunakan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan seperti kualitas, kinerja, profitabilitas dan produktivitas (Prastyawati & Novie, 2023)

Dari permasalahan diatas maka akan dianalisis dengan metode TQM dan PDCA menggunakan uji regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. PDCA adalah sebuah model manajemen yang digunakan untuk perbaikan proses maupun individu secara berkelanjutan. Model manajemen ini mampu membantu industri atau Perusahaan keluar dari stagnasi atau masalah. Selain itu, siklus ini juga mampu mewujudkan system yang selalu berkembang menjadi lebih baik secara kualitas, efektivitas maupun efisiensi. Sedangkan uji regresi linear berganda adalah model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa

besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dan SPSS adalah alat bantu pengolahan data statistik.

Berdasarkan permasalahan diatas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* di UD Usaha Kita dalam meningkatkan kinerja Perusahaan. Dengan mengetahui penerapannya maka dapat dilakukan evaluasi dalam kinerja dan mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan keuntungan masing-masing dari perusahaan. Dengan demikian dari hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan untuk mengetahui keputusan yang harus diambil agar perusahaan tidak mengalami kerugian.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. *Total Quality Managment* (TQM)

Kualitas menjadi hal dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang diterapkan pada produk, pelayanan dan manajemen Perusahaan. Dengan seiring perkembangan ilmu pengetahuan, maka lahirlah suatu inovasi yang dikenal dengan *Total Quality Management* (TQM). Pencapaian keberhasilan jangka Panjang melalui peningkatan organisasi atau karyawan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang merupakan pendekatan dalam manajemen. Dimensi dari *Total Quality Management* (TQM) terdaat 4 dimensi yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pelibatan dan pemberdayaan, dan Pendidikan dan pelatihan (Irawan,2021).

### B. Prinsip-Prinsip *Total Quality Managment*

Terdapat empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM), yaitu Kepuasan Pelanggan, Respek terhadap setiap orang, Manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Kepuasan pelanggan merupakan konsep mengenai kualitas dan pelanggan yang diperluas. Kualitas bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, namun kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Respek terhadap setiap orang bermakna bahwa setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan Keputusan. Manajemen berdasarkan fakta memiliki arti bahwa setiap Keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Dan yang terakhir Perbaikan berkesinambungan berarti bahwa Perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan.

### C. Uji Validitas

Validitas merupakan produk dari validasi. Validasi adalah suatu proses yang dilakukan oleh penyusun atau pengguna instrument untuk mengumpulkan data secara empiris guna mendukung kesimpulan yang dihasilkan oleh skor instrument. Sedangkan validitas adalah

kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isis dan kegunaan instrument. Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Pada dasarnya, uji validitas mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Dalam praktiknya data sekunder tidak memerlukan uji validitas (Budi, 2021).

#### D. Uji Reliabilitas

Konsep dalam reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat pengukuran (measurement error). Sedangkan uji reliabilitas instrument untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat Tangguh. Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dengan tingkat tarif atau taraf signifikan yang digunakan. Tingkat taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5 ; 0,6 ; hingga 0.7 tergantung kebutuhan dalam penelitian (Budi, 2021).

#### E. PDCA

Siklus *Plan Do Check Act* (Rencanakan, Kerjakan, Cek, Tindaklanjuti) merupakan model manajemen yang dikembangkan oleh W. Edwards Deming untuk perbaikan proses maupun individu secara berkelanjutan. Oleh karena itu, siklus PDCA juga dikenal sebagai siklus Deming, siklus Shewhart, atau siklus kendali. Siklus PDCA (*Plan Do Check Act*) adalah metode manajemen yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dengan empat langkah secara berulang. PDCA adalah siklus yang terus berulang. Model manajemen ini mampu membantu industri atau perusahaan keluar dari stagnasi. Selain itu, siklus ini juga mampu mewujudkan sistem yang selalu berkembang menjadi lebih baik secara kualitas, efektivitas, maupun efisiensi.

##### 1. Plan

Plan adalah tahap perencanaan yang dimulai dengan identifikasi masalah menggunakan teknik 5W, yaitu what (apa), who (siapa), when (kapan), where (di mana), dan why (mengapa) dengan teknik root cause analysis. Pada tahap ini, buatlah hipotesis masalah dan tujuan yang harus dicapai agar hasil yang diinginkan dapat terwujud.

##### 2. Do

Pada tahap siklus PDCA ini, kamu harus mulai menjalankan hal-hal yang telah direncanakan, meliputi pengujian skala kecil untuk mengukur hasil dari solusi yang

sudah dirancang pada tahap pertama. Carilah mana solusi yang paling baik dan apakah hal tersebut bisa memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pada fase ini, masalah yang tidak diperkirakan mungkin terjadi. Oleh karena itu, lebih baik menjalankan rencana dengan skala kecil terlebih dahulu di lingkungan terkendali. Agar tahap Do menjadi lebih sukses, lakukan standardisasi agar semua orang yang terlibat dalam prosesnya benar-benar tahu tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

### 3. Check

Tahapan checking menjadi upaya penting dalam siklus PDCA. Sebab, dengan melakukan checking kamu dan tim akan mengetahui kesalahan dalam tahapan kedua yang sempat dilakukan. Selain itu, proses checking juga perlu dilakukan untuk menghindari proses kesalahan yang berulang.

### 4. Act

Dalam tahap ini, seluruh aspek proses telah diperbaiki berdasarkan evaluasi dari fase Do dan Check yang mengidentifikasi masalah dalam implementasi rencana. Fase Act merupakan yang terakhir dari siklus PDCA. Akan tetapi, seluruh prosesnya akan berulang lagi secara berkelanjutan. Setelah mulai melakukan implementasi PDCA, pastikan untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi.

## F. SPSS

SPSS (*Statistical Package for thr Social*) merupakan salah satu software yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan dan analisis data secara statistik. SPSS mengalami perkembangan dan mungkin masih akan terus berkembang lagi. SPSS versi pertama dirilis pada tahun 1968, Diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi professor peneliti fakultas ilmu politik di Stanford dan profesir Emiretus ilmu politik di university of Chicago. SPSS berguna untuk membantu pengolahan data secara statistik. Dalam pengolahan data statistik, SPSS menyediakan *command windows* dengan nama *analyze* (Wiranta,2019).

SPSS Adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan menganalisis statistik cukup tinggi serta *system* manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahamis cara pengoprasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah menggunakan *pointing* dan *clicking mouse*.

Program olah data SPSS ini telah digunakan di berbagai bidang persoalan seperti riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu, serta riset-riset sains. Program SPSS ini sangat populer

karena seringkali dijadikan sebagai alat untuk mempermudah proses pengolahan data. Sampai saat ini, program SPSS masih tetap dipakai dalam berbagai bidang seperti ilmu keungan, telekomunikasi, retail, farmasi, militer, broadcasting, riset pemasaran, database marketing, penelitian kredit, peramalan bisnis, penilaian konsumen, dan lain sebagainya. Program olah data SPSS ini sangat membantu dalam proses pengolahan data, sehingga hasil olah data yang dicapai juga dapat dipertanggungjawabkan dan terpercaya (bhirawa, 2020).

## **METODE PENELITIAN**

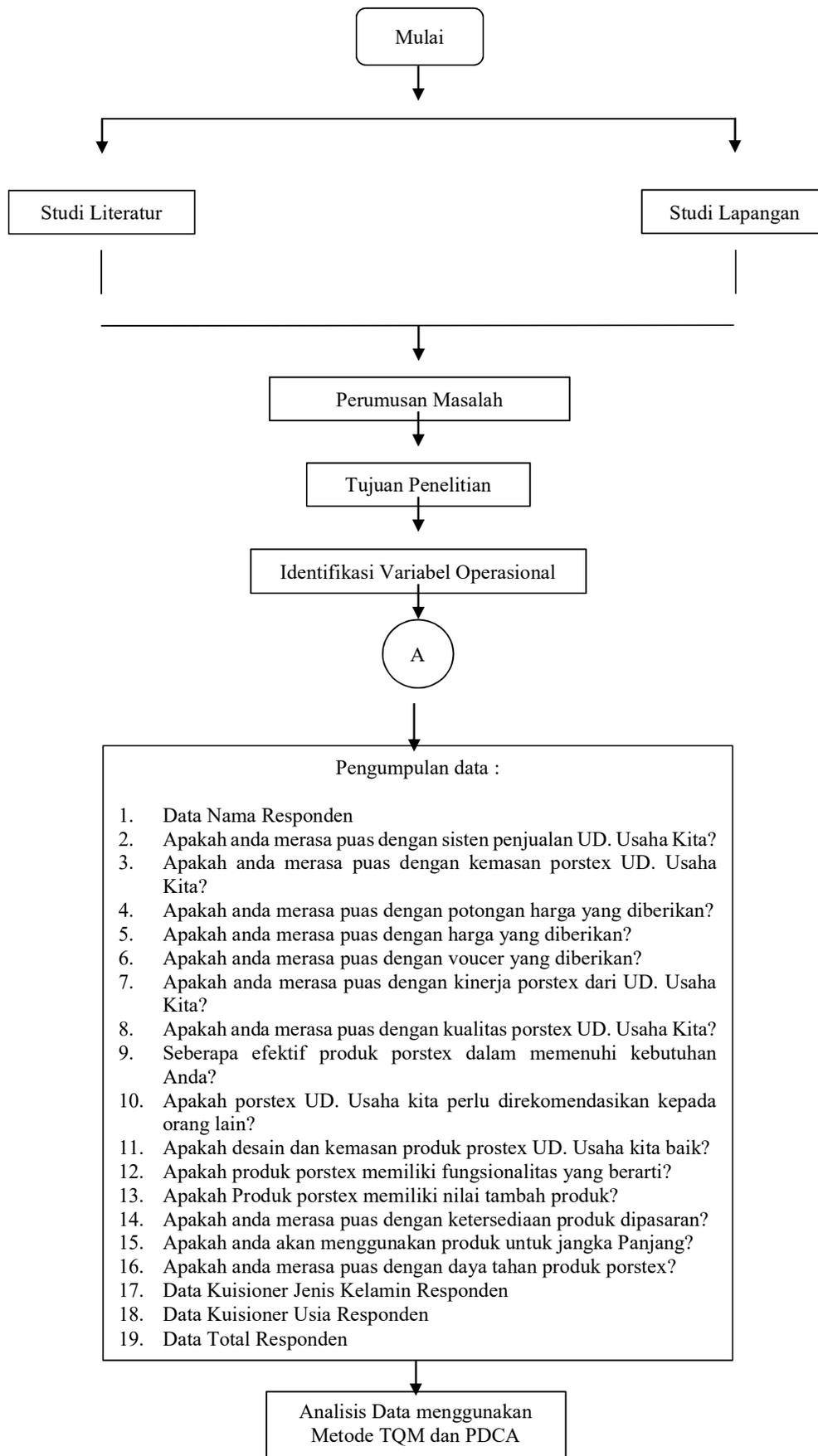
### **Tahap Pengumpulan Data**

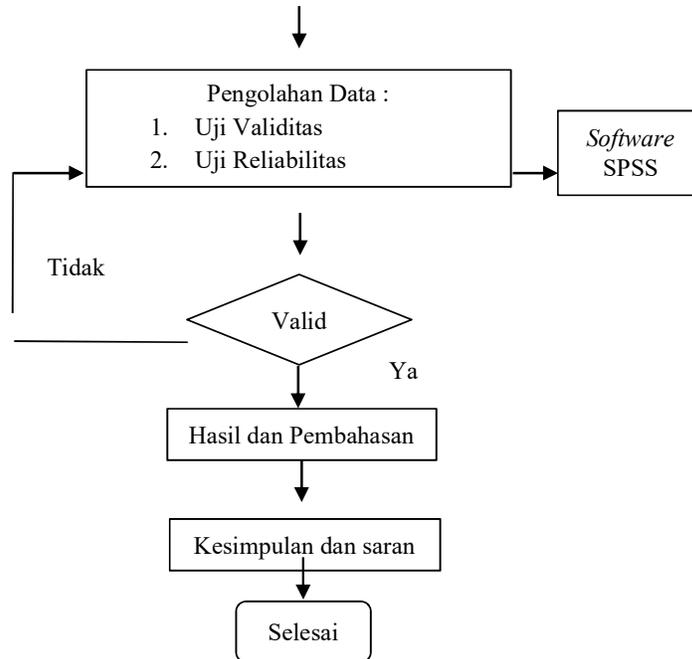
Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dan data yang didapat merupakan data primer. Data yang diperoleh digunakan sebagai input data dalam mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan pada UD. Usaha Kita dengan tujuan untuk mengetahui kualitas produk. Untuk itu kuisisioner ini diberikan kepada Masyarakat sekitar terhadap variabel-variabel mengenai kepuasan terhadap kualitas produk pada UD. Usaha Kita Beberapa Variabel yang digunakan adalah:

1. Apakah anda merasa puas dengan sisten penjualan UD. Usaha Kita?
2. Apakah anda merasa puas dengan kemasan porstex UD. Usaha Kita?
3. Apakah anda merasa puas dengan potongan harga yang diberikan?
4. Apakah anda merasa puas dengan harga yang diberikan?
5. Apakah anda merasa puas dengan voucer yang diberikan?
6. Apakah anda merasa puas dengan kinerja porstex dari UD. Usaha Kita?
7. Apakah anda merasa puas dengan kualitas porstex UD. Usaha Kita?
8. Seberapa efektif produk porstex dalam memenuhi kebutuhan Anda?
9. Apakah porstex UD. Usaha kita perlu direkomendasikan kepada orang lain?
10. Apakah desain dan kemasan produk prostex UD. Usaha kita baik?
11. Apakah produk porstex memiliki fungsionalitas yang berarti?
12. Apakah Produk porstex memiliki nilai tambah produk?
13. Apakah anda merasa puas dengan ketersediaan produk dipasaran?
14. Apakah anda akan menggunakan produk untuk jangka Panjang?
15. Apakah anda merasa puas dengan daya tahan produk porstex?

### **G. Tahap Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah proses manipulasi dan transformasi data menjadi informasi yang berguna. Berikut merupakan tahapan pengolahan data dalam bentuk *Flowchart*:





Gambar 3.1 *Flowchart*

Penjelasan Langkah-Langkah Pemecahan Masalah :

1) *Survey* Lapangan

*Survey* lapangan sangat diperlukan karena pada tahap ini dimaksudkan untuk mengetahui kondisi nyata objek yang akan teliti.

2) Studi Pustaka

Studi pustakan merupakan tahap pencarian referensi baik dari buku, jurnal maupun penelitian sebelumnya.

3) Batasan Masalah

Batasan masalah diberikan agar permasalahan tidak melebar terlalu jauh.

4) Tujuan Penelitian

Setelah batasan masalah dilanjutkan dengan perumusan tujuan penelitian agar tujuan yang diharapkan bisa menyelesaikan permasalahan.

5) Identifikasi Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang mempunyai variasi atau perbedaan nilai terukur. Misalnya variabel bebas dan terikat. variabel terikatnya adalah nilai skala *likert* atau nilai kuisioner. Dan Variabel yang bebas dalam praktikum ini adalah responden.

6) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan data sekunder dimana terdapat Pengumpulan data variabel bebas dan varaibel terikat. Untuk variabel bebas yang digunakan adalah Sistem

penjualan. Kemasan porstex, potongan harga, harga yang diberikan, Voucher yang diberikan, kinerja porstex, kualitas porstex, keefektifan porstex, merekomendasikan porstex, desain produk porstex.

7) Analisis

Analisis data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian. Analisis pada studi kasus tingkat kepuasan pelanggan pada pembelian porstex dengan menggunakan TQM (*Total Quality Management*) dan PDCA

8) Pengolahan Data

Pengolahan data adalah manipulasi data menjadi bentuk sebuah informatif. Pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, Uji normalitas data, Uji analisis regresi berganda, Pengukuran adjusted  $R^2$ , Uji signifikan simultan.

9) Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan dalam sebuah laporan penelitian merupakan inti dari sebuah tulisan ilmiah. Di dalam hasil dan pembahasan disajikan secara cermat dan jelas mengenai hasil analisis data serta pembahasannya berdasarkan kajian pustaka dan kerangka teori.

10) Kesimpulan dan Saran

Di dalam kesimpulan dan saran berisi pernyataan singkat, jelas, dan sistematis dari keseluruhan hasil analisis, pembahasan, dan pengujian hipotesis dalam sebuah penelitian serta usul atau pendapat dari peneliti yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang menjadi objek penelitian ataupun kemungkinan penelitian lanjutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena dengan menggunakan data-data numerik, kemudian dianalisis yang umumnya menggunakan statistik

## Pengolahan Data

### 1) Uji Validitas

		Correlations															
		Kemauan Pemesan	Potongan Harga	Harga yang Dibutuhkan	Voucher yang Diberikan	Kinerja Pemesan	Fasilitas Pemesan	Keselamatan Pemesan	Merekomendasikan Pemesan	Sistem Penjualan	Desain Produk	Fungsionalitas Produk	Nilai Tambah Produk	Ketersediaan Produk	Menggunakan Produk Lainnya	Daya Tahan Produk	Total
Kemauan Pemesan	Pearson Correlation	1	.514	.467	.457	.264	.259	.511*	.467	.437	.342	.405	.094	.447	.405	.299	.625
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.004	.070	.000	.001	.002	.016	.004	.517	.001	.004	.244	.000
Potongan Harga	Pearson Correlation	.514	1	.430*	.391*	.338	.174	.453*	.409*	.448*	.197	.343	.301	.380	.369	.320	.598
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.005	.016	.238	.001	.003	.001	.170	.015	.034	.006	.008	.021	.000
Harga yang Diberikan	Pearson Correlation	.467	.430*	1	.409*	.488*	.459*	.575*	.487*	.338	.397	.426*	.242	.425*	.437*	.511*	.697
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.003	.000	.001	.000	.000	.020	.036	.002	.091	.004	.002	.000	.000
Voucher yang Diberikan	Pearson Correlation	.457	.391*	.409*	1	.389*	.405*	.542*	.538*	.467*	.308	.398*	.204	.312	.328	.350	.641*
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.003		.006	.003	.000	.000	.001	.030	.004	.154	.140	.020	.011	.000
Kinerja Pemesan	Pearson Correlation	.264	.338	.488*	.389*	1	.609*	.474*	.654*	.257	.584*	.562*	.272	.303	.213	.381*	.700*
	Sig. (2-tailed)	.004	.016	.000	.006		.000	.001	.000	.071	.000	.000	.056	.158	.138	.006	.000
Fasilitas Pemesan	Pearson Correlation	.259	.174	.459*	.405*	.609*	1	.448*	.570*	.389	.464*	.521*	.383*	.450*	.274	.402	.662*
	Sig. (2-tailed)	.070	.238	.001	.003	.000		.001	.000	.043	.001	.000	.006	.004	.054	.004	.000
Keselamatan Pemesan	Pearson Correlation	.511	.453*	.575*	.542*	.474*	.448*	1	.637*	.367*	.407*	.450*	.480*	.458*	.619*	.550*	.797*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.001	.001		.000	.009	.003	.001	.000	.003	.000	.000	.000
Merekomendasikan Pemesan	Pearson Correlation	.467	.409*	.487*	.389*	.542*	.538*	.637*	1	.452*	.484*	.516*	.287*	.342*	.311*	.438*	.772*
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.001	.000	.036	.016	.028	.001	.000
Sistem Penjualan	Pearson Correlation	.437	.448*	.338	.467*	.257	.288	.387*	.462*	1	.348	.263	.103	.062	.113	.362	.528*
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.020	.001	.071	.043	.009	.001		.083	.065	.475	.523	.438	.010	.000
Desain Produk	Pearson Correlation	.342	.197	.397	.308	.584*	.464*	.407*	.484*	.248	1	.337	.368*	.151	.305	.298*	.608*
	Sig. (2-tailed)	.015	.170	.036	.030	.000	.001	.003	.001	.083		.017	.008	.396	.011	.037	.000
Fungsionalitas Produk	Pearson Correlation	.405	.343	.430*	.390*	.592*	.531*	.460*	.516*	.283	.337*	1	.218	.537*	.368*	.458*	.702*
	Sig. (2-tailed)	.004	.015	.002	.004	.000	.000	.001	.000	.065	.017		.050	.000	.006	.001	.000
Nilai Tambah Produk	Pearson Correlation	.094	.301	.342	.204	.275	.387*	.480*	.291*	.163	.388*	.218	1	.398*	.538*	.457*	.557*
	Sig. (2-tailed)	.517	.034	.031	.154	.006	.006	.000	.036	.475	.008	.050		.004	.000	.001	.000
Ketersediaan Produk	Pearson Correlation	.447	.398*	.465	.212	.203	.400	.408*	.340*	.092	.151	.527*	.396*	1	.380	.485*	.612*
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.004	.140	.158	.004	.003	.016	.523	.206	.000	.004		.000	.000	.000
Menggunakan Produk Lainnya	Pearson Correlation	.405	.369*	.437*	.328	.213	.274	.619*	.311*	.113	.355*	.386*	.530*	.660*	1	.439*	.643*
	Sig. (2-tailed)	.004	.008	.002	.020	.138	.004	.000	.028	.436	.011	.006	.000	.004		.001	.000
Daya Tahan Produk	Pearson Correlation	.299	.325	.511*	.358	.381*	.402*	.550*	.439*	.360	.396*	.458*	.457*	.480*	.439*	1	.692*
	Sig. (2-tailed)	.044	.021	.000	.011	.000	.004	.000	.001	.010	.037	.001	.001	.000	.001		.000
Total	Pearson Correlation	.625*	.598*	.697*	.641*	.700*	.692*	.797*	.772*	.529*	.608*	.702*	.553*	.612*	.643*	.662*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar. 1. Uji Validitas

Sumber: Dania, Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD.Usaha Kita (2023)

Dari hasil diatas mendapatkan bahwa variabel-variabel yang diolah menggunakan *software* SPSS menghasilkan variabel yang valid. Dimana nilai signifikansi < 0,05.

### 2) Uji Reliabilitas

Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar. 2. Case Processing Summary

Sumber: Dania, Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD.Usaha Kita (2023)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	16

Gambar. 3. Reliability Statistics

Sumber: Dania, Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD.Usaha Kita (2023)

Hasil analisis dengan menggunakan Teknik *cronbach's alpha* diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,758, maka menunjukkan data yang digunakan penelitian sudah reliabel atau dapat dipercaya karena nilai *cronbach's alpha* > 0,6 yaitu  $0,758 > 0,6$

3) Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Sistem Penjualan	Kemasan Porstex	Potongan Harga	Harga yang Diberikan	Voucher yang Diberikan	Kinerja Porstex	Kualitas Porstex	Keefektifan Porstex	Merekomendasi Porstex	Desain Produk	Fungsionalitas Porstex	Nilai Tambah Produk	Ketersediaan Produk	Menggunakan Produk jangka Panjang	Daya Tahan Produk	Total
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean 4.0800	4.3000	4.3200	4.2800	4.1600	3.6000	4.0800	4.0800	3.9400	4.0400	4.0400	4.0800	4.1800	4.3200	4.0000	41.5000
	Std. Deviation .87691	.73540	.71257	.70102	.76559	1.04978	.94415	.80407	.76582	.82494	.78142	.82906	.82536	.76772	.95890	1.18772
Most Extreme Difference	Absolute -.264	.269	.290	.268	.244	-.188	.235	.220	.251	.230	.240	.242	.240	.312	.228	.180
	Positive .198	.218	.213	.235	.203	.176	.165	.200	.229	.150	.220	.198	.186	.188	.169	.096
	Negative -.264	-.269	-.290	-.268	-.244	-.188	-.235	-.220	-.251	-.230	-.240	-.242	-.240	-.312	-.229	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z	1.884	1.905	2.051	1.884	1.723	1.332	1.662	1.598	1.776	1.629	1.664	1.708	1.695	2.207	1.619	.707
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.002	.005	.007	.008	.018	.004	.010	.006	.006	.006	.000	.011	.700

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Gambar. 4. Uji Normalitas *One Sample*

Sumber: Dania, Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD.Usaha Kita (2023)

Hasil uji kologorov-smirnov pada penelitian ini menunjukkan probabilitas bernilai 0,700. Dengan demikian, data pada penelitian ini berdistribusi normal dikarenakan  $0,700 > 0,05$ .

4) Uji Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Daya Tahan Produk, Kemasan Porstex, Desain Produk, Voucher yang Diberikan, Nilai Tambah Produk, Fungsionalitas Porstex, Potongan Harga, Harga yang Diberikan, Menggunakan Produk Jangka Panjang, Kualitas Porstex, Merekomendasi Porstex, Keefektifan Porstex, Kinerja Porstex, Ketersediaan Produk <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Sistem Penjualan  
b. All requested variables entered.

Gambar. 5. Variabel *Entered/Removed*

Sumber: Dania, Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD.Usaha Kita (2023)

Dari gambar tersebut dapat ditunjukkan bahwa metode yang digunakan untuk melakukan analisis regresi berganda adalah metode *Enter*.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.038E-015	.000		.	.
	Kemasan Porstex	1.000	.000	.090	.	.
	Potongan Harga	1.000	.000	.087	.	.
	Harga yang Diberikan	1.000	.000	.086	.	.
	Voucher yang Diberikan	1.000	.000	.094	.	.
	Kinerja Porstex	1.000	.000	.128	.	.
	Kualitas Porstex	1.000	.000	.115	.	.
	Keefektifan Porstex	1.000	.000	.098	.	.
	Merekomendasikan Porstex	1.000	.000	.094	.	.
	Desain Produk	1.000	.000	.113	.	.
	Fungsionalitas Porstex	1.000	.000	.095	.	.
	Nilai Tambah Produk	1.000	.000	.101	.	.
	Ketersediaan Produk	1.000	.000	.101	.	.
	Menggunakan Produk Jangka Panjang	1.000	.000	.094	.	.
	Daya Tahan Produk	1.000	.000	.118	.	.
	Sistem Penjualan	1.000	.000	.107	.	.

a. Dependent Variable: Total

**Gambar. 6. Regresi Linear Berganda**

Sumber: Dania, Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD.Usaha Kita (2023)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data tersebut dapat dinyatakan bahwa model persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,90X_1 + 0,87X_2 + 0,86X_3 + 0,94X_4 - 0,128X_5 + 0,115X_6 - 0,98X_7 + 0,94X_8 + 0,113X_9 + 0,95X_{10} + 0,101X_{11} + 0,101X_{12} + 0,094X_{13} + 0,118X_{14} + 0,107X_{15}$$

5) Pengukuran *Adjusted R<sup>^</sup>*

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 <sup>a</sup>	1.000	1.000	.00000

a. Predictors: (Constant), Sistem Penjualan, Ketersediaan Produk, Desain Produk, Nilai Tambah Produk, Harga yang Diberikan, Voucher yang Diberikan, Potongan Harga, Fungsionalitas Porstex, Daya Tahan Produk, Kualitas Porstex, Kemasan Porstex, Merekomendasikan Porstex, Keefektifan Porstex, Kinerja Porstex, Menggunakan Produk Jangka Panjang

**Gambar. 6. Model Summary**

Sumber: Dania, Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD.Usaha Kita (2023)

Pada tabel tersebut didapatkan nilai adjusted R square sebesar 1,000 mempunyai arti bahwa variabel Sistem penjualan. Kemasan porstex, potongan harga, harga yang diberikan, Voucher yang diberikan, kinerja porstex, kualitas porstex, keefektifan porstex, merekomendasikan porstex, desain produk porstex merupakan faktor-faktor yang memengaruhi produk porstex sebesar 100%, yang artinya tidak adanya faktor lain yang memengaruhinya.

## **PDCA (*Plan-Do-Check-Action*)**

### ***Plan***

Proses *plan* terdiri dari dua tahap yaitu pengumpulan data dan selanjutnya dilakukan analisis. Terdapat satu masalah yang menjadi perhatian yaitu kepuasan pelanggan. dari masalah tersebut dirumuskan masalah “Bagaimana implementasi metode TQM dan PDCA pada UD. Usaha Kita untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk porstex?”. Tujuan dari penyelesaian masalah ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam sebuah pembelian produk porstex pada UD. Usaha Kita.

### ***Do***

Perencanaan perbaikan menggunakan 15 pertanyaan kuisisioner dengan memperhatikan 10 unsur TQM. Dari 15 pertanyaan yang telah diberikan kemudian kita analisis untuk mengembangkan dan memperbaiki produksi porstex dari UD. Usaha Kita agar kepuasan pelanggan terhadap produk porstex UD. Usaha Kita semakin meningkat.

### ***Check***

Evaluasi hasil setelah perencanaan dan juga perbaikan kemudian kita melakukan uji validitas dan juga reliabilitas dengan bantuan software spss agar data yang kita dapatkan teruji bahwa data tersebut valid dan dapat menjadi acuan perbaikan untuk UD. Usaha Kita pada produk Porstex

### ***Action***

Setelah menganalisis hasil evaluasi, kita akan mengambil Tindakan agar hasilnya memenuhi harapan dan Tindakan yang telah kita lakukan akan diimplementasikan secara permanen seperti perbaikan desain label dan kemasan, sistem pelayanan pada UD. Usaha Kita, memperbaiki kinerja karyawan, dan juga mencari alat yang paling baik untuk pengisian porstex kedalam botol.

## **10 Unsur TQM**

### 1) *Organizational Practices* (Praktik Organisasi)

Untuk meningkatkan kualitas pekerja serta membentuk SOP untuk menentukan prosedur operasi yang efektif UD. Usaha Kita melakukan pelatihan kepada pekerja secara rutin sehingga dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

### 2) Obsesi Mutu

*UD. Usaha Kita* melakukan perbaikan yang berkesinambungan dengan cara yaitu selalu melakukan perbaikan sehingga terus mengurangi produk cacat yang dihasilkan serta

melakukan kerja sama baik secara internal maupun eksternal. Karena proses TQM tidak akan terwujud tanpa adanya kerjasama antar pekerja, *manager*, dan juga *supplier*.

3) *Employee Fulfillment* (Pemenuhan Pegawai)

Dalam pengembangan produk Porstex, *UD. Usaha Kita* turut melibatkan pekerja untuk memberdayakan karyawan serta memberikan rasa bangga kepada pekerja terhadap pekerjaan mereka serta membuat komitmen yang dapat meningkatkan mutu perusahaan.

4) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan bagian penting dari pelaksanaan *total quality management*. *UD. Usaha Kita* menaruh perhatian penuh terhadap konsumen. Karena kepuasan konsumen adalah yang utama sehingga perusahaan akan melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan.

5) Pendekatan Ilmiah

Seluruh karyawan yang ada di *UD. Usaha Kita* umumnya sudah mengerti dengan *job description* masing-masing hal ini terlihat dari tanggung jawab yang diberikan oleh masing-masing karyawan, namun tentunya hal tersebut belum tercapai dengan maksimal, karena masih ada beberapa kesalahan yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri terkait dengan etos kerjanya, sehingga manajer harus melakukan pengambilan keputusan agar tujuan perusahaan bisa tercapai secara maksimal dengan mempertimbangkan mekanisme aturan dan juga standar yang diterapkan perusahaan.

6) Komitmen Jangka Panjang

*UD. Usaha Kita* selalu mengambil keputusan berdasarkan pada visi misi yang ada, hal ini dilakukan agar setiap elemen dalam perusahaan merasa terdorong untuk memberikan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. *UD. Usaha Kita* selalu mengutamakan kualitas dari setiap produk-produknya hal ini harus terus terjaga demi citra perusahaan yang lebih baik.

7) Kerja Sama Tim

Terjalin komunikasi dan koordinasi yang baik antar sesama karyawan, manajer, dan pimpinan perusahaan. Hal ini ditunjukkan dari kerja sama yang terjalin saat ada masalah yang terjadi dilapangan, para karyawan biasanya saling bahu membahu dalam menyelesaikan masalah tersebut agar masalah dapat teratasi dengan baik.

8) Keterlibatan dan Pemberdayaan

*UD. Usaha Kita* selalu meminimalisir kesalahan-kesalahan yang mungkin dapat terjadi dilapangan, dengan cara melakukan peninjauan ulang saat pekerjaan selesai maupun sementara berjalan (analisis kesalahan), dan laporan harian karyawan agar tidak terjadi kesalahan yang mungkin dapat merugikan pihak perusahaan, karyawan, maupun pengguna jasa.

#### 9) Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan yang diterapkan oleh perusahaan adalah dengan cara memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti forum-forum pelatihan yang dilakukan oleh pihak pemerintah, organisasi, maupun perusahaan lain, namun pelatihan juga sering dilakukan secara internal perusahaan antar sesama karyawan sehingga karyawan tidak hanya memiliki keterampilan atau kemampuan dari satu bidang departemen saja melainkan memiliki keterampilan dari divisi atau departemen lain.

#### 10) Kebebasan yang Tekendali

*UD. Usaha Kita* memberikan kebebasan kepada setiap karyawan untuk menyampaikan pendapat, usul, saran, dan masukan untuk kemajuan perusahaan ke arah yang lebih baik. Perusahaan juga menerapkan sistem pelaporan harian untuk setiap karyawan sehingga karyawan juga terdorong untuk melakukan koordinasi dengan manajer maupun pimpinan perusahaan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Dari pengertian 10 unsur TQM hal ini sudah terapkan pada *UD. Usaha Kita* setelah dilakukan uji regresi linear berganda karena apa yang akan dilakukan oleh manajemen *UD. Usaha Kita* sesuai dengan hasil kuisisioner yang sudah kami analisis menggunakan uji regresi linear berganda dengan menggunakan *software spss* dengan hasil yang valid sesuai dengan hasil yang sudah di *running* pada *software spss*.

### **KESIMPULAN**

Pada kuisisioner TQM yang kami sebar mengenai produk Porstex, kami berhasil mengumpulkan data dari sejumlah responden yang merupakan pengguna produk tersebut. Data yang diperoleh memberikan gambaran yang menarik tentang persepsi dan kualitas produk Porstex dalam konteks TQM. Berdasarkan hasil kuisisioner, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap produk Porstex. Mereka menganggap produk ini memiliki kualitas yang baik dan memenuhi harapan mereka. Hasil ini mengindikasikan bahwa implementasi TQM dalam pengembangan dan produksi produk Porstex telah memberikan hasil yang positif.

Namun, dari hasil kuisisioner juga terungkap bahwa masih ada beberapa area yang dapat diperbaiki dalam konteks TQM. Beberapa responden menyatakan adanya kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan, termasuk responsif terhadap pertanyaan atau masalah yang timbul setelah pembelian. Hal ini mengindikasikan bahwa ada peluang untuk memperkuat komunikasi dan interaksi dengan pelanggan guna memastikan kepuasan mereka secara menyeluruh. Secara keseluruhan, hasil kuisisioner TQM tentang produk Porstex memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan kualitas produk dalam konteks TQM.

Temuan-temuan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan dalam pengembangan, produksi, dan pelayanan pelanggan. Dengan tetap mempertahankan kualitas yang baik dan terus memperbaiki aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, Porstex dapat terus memenuhi harapan pelanggan dan tetap menjadi pemain yang kompetitif di pasar.

## **PUSTAKA**

Budi Darma.2021.Statistika Penelitian Menggunakan SPSS.Guepedia.Jakarta

Prastyawati, E. E., & Novie, M. (2023). *Nusantara Entrepreneurship and Management Review Management : Dampak terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di*. 47–56.

V.Wiranta.2019. The Mater Book Of SPSS. Anak Hebat Indonesia.Yogyakarta.

W.T.Bhirawa.2020 proses pengolahan data dari model persamaan regresi dengan menggunakan statistical product and service solution (SPSS). Jurnal mitra management.