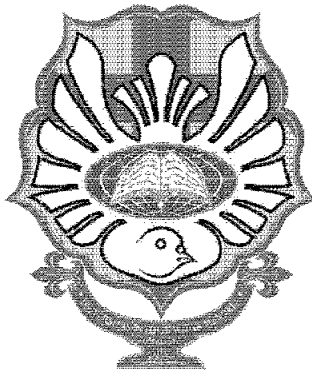


**PROSES PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
“UPAYA DALAM MEMPERTAHANKAN  
KUALITAS PELAYANAN PIZZA HUT”**

**SKRIPSI**



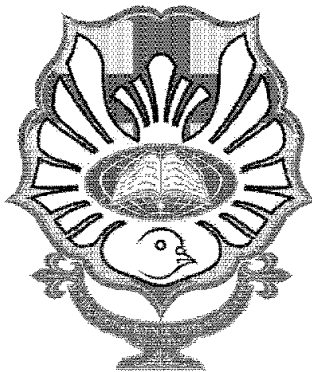
**OLEH :**  
**Gracia Christina Cezar Ririnama**  
**NRP:7103005063**

**Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2010**

**PROSES PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
“UPAYA DALAM MEMPERTAHANKAN  
KUALITAS PELAYANAN PIZZA HUT”**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi



**OLEH :**  
**Gracia Christina Cezar Ririnama**  
**NRP:7103005063**

**Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2010**

## SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Gracia Christina Cezar Ririnama

NRP : 7103005063

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:  
**PROSES PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* “UPAYA  
DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN PIZZA  
HUT”**

Benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi saya tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 18 November 2010

Yang membuat pernyataan,



Gracia Christina Cezar Ririnama

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PROSES PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
“UPAYA DALAM MEMPERTAHANKAN  
KUALITAS PELAYANAN PIZZA HUT”**

Oleh :

Gracia Christina Cezar Ririnama  
NRP 7103005063

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji  
skripsi

Pembimbing utama : James Waskito Sasongko, M.A.



Pembimbing pendamping : Domnina Rani P. R., M.Si.



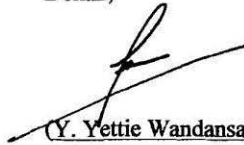
Surabaya, 18 November 2010

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 18 Desember 2010

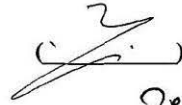
Mengesahkan,  
Fakultas Psikologi,  
Dekan,



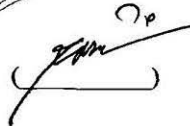
(Y. Yettie Wandansari, M.Si.)

### Dewan Penguji :

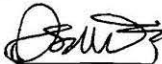
1. Ketua : Yuni Apsari, M.Si.



2. Sekretaris : Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si.



3. Anggota : Desak Nyoman Arista Retno Dewi, M.Psi.



4. Anggota : James Waskito Sasongko, M.A.



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Nama : Gracia Christina Cezar Rininama  
NRP : 7103005063

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya :

Judul :

**PROSES PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* “UPAYA  
DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN PIZZA  
HUT”**

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademis sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Desember 2010  
Yang membuat pernyataan,



Gracia Christina Cezar Rininama

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini dipersembahkan terutama  
kepada  
Allah Yang Maha Kuasa,  
Keluarga Tersayang, Sahabat, Yang  
Tersayang dan Semua pihak yang telah  
memberikan kasih sayang, doa dan  
dukungan dengan sepenuh hati dalam  
penyelesaian penelitian ini.**

HALAMAN MOTTO

*Think of ideas as a beat. To change a  
mind is to change the world*

*(Dean Joan Konner)*

POSITIVE THINKING IS NOT THE  
RESULT OF GOOD THINGS, BUT THE  
CAUSE

(CHARMAINE SAUNDERS)



## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa yang telah banyak memberikan berkat dan penyertaan-Nya selama proses kuliah dan pembuatan skripsi dengan judul: **PROSES PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* “UPAYA DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN PIZZA HUT”**.

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. **Allah Yang Maha Kuasa** yang telah melimpahkan kuasa dan kebesarannya dalam kehidupan yang nyata ini.
2. **Ibu Y. Yettie Wandansari, M.Si** selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. **Ibu Monica Eviandaru M., M. App. Psych** selaku Sekretaris Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. **Ibu F. Dessi Christanti, M.Si** selaku Penasehat Akademik selama peneliti berkuliah di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. **James Waskito Sasongko, MA** selaku dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. *“Terima kasih Mr. James atas bimbingan, kesabaran dan dukungan penuh selama menjadi dosen pembimbing saya, sehingga peneliti mendapat kemudahan dan berbagai ide kreatif sampai penelitian ini dapat terselesaikan”*.
6. **Domnina Rani P. R., M.Psi** selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan semangat dan kemudahan kepada peneliti

dalam setiap proses penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. *“Terimakasih Mrs. Rani atas kesabaran dan kerelaannya dalam mendampingi saya yang sering menghilang sehingga membuat proses penyelesaian skripsi ini sangat lama”*.

7. **Tim Dosen Fakultas Psikologi.** Terima kasih atas pelajaran, pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermakna dan membantu dalam penelitian ini.
8. **Staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Pak Heru, Mbak Wati, Mbak Eva dan Mbak Lilis.** Terima kasih atas kesabaran dan kerelaannya dalam membantu peneliti selama kuliah dan dalam hal administrasi skripsi.
9. **Papiku tersayang Alm. Theo Arthur Ririnama.** Seandainya papi masih ada bersama kami disini, ingin aku ucapkan rasa terima kasihku atas segala dukungan, doa dan prinsip serta pelajaran hidup yang telah papi ajarkan buat aku. Aku bisa bayangkan seandainya papi bisa melihat aku lulus kuliah dan memberikan hasil skripsi ini ke tangan papi, yang tak pernah terlewatkan dari papi adalah ciuman di kening kami anak-anaknya disaat kami berhasil melakukan sesuatu yang bisa membuat papi bangga. *“I love you dady, I miss you so much but I just can make a wish hopefully you'll be happy on there”*.
10. **Keluarga kecilku, ibu dan adikku tersayang (Tri Wahyuningsih, SH dan Angela Olivia Cezar Ririnama)** yang telah memberikan doa, kasih sayang dan kepercayaan kepada peneliti sehingga peneliti termotivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini, walaupun banyak hambatan namun dukungan yang mereka beri tiada henti. *“Thanks mom and my little orange girl, both of you are the big motivator for me”*.

11. Sahabat-sahabatku **Afnia Balafif, Dendy, Emilia Wijaya, Ismawati Wahyuningtyas, Jeane Estherlina, Monika Yuni, Oktavianus Eko, Rienza (Icha), Resi Wakitaningtyas** yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan menjadi penyemangat peneliti dalam proses penyelesaian skripsi. *“All of you are the best friends that I ever have”*.
12. **Dodikoe** yang telah memberi cinta, kasih sayang, dukungan, semangat, keikhlasannya dan kesabaran kepada peneliti selama 2 tahun ini dalam proses penyelesaian skripsi ini. *“I love you just the way you are”*.
13. **Pak Mimit dan Pak Arief** terima kasih atas keikhlasan dan kerelaannya dalam memberikan informasi dan data yang dibutuhkan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
14. **“Quartet Heboh” → Christine (Tina), Maria Winarni (Yana), Jelty (Jeje) dan Tyas (Yasna)** yang telah memberi semangat dan kasih sayang melalui caci maki dan cubitan yang membuat peneliti selalu kangen dan mengingat kalian. *“Gre always miss you gals...”*.
15. **Ko Imoet, Mas Bram, Maria Dian dan Frederik Andrean** yang telah memberikan semangat, dukungan dan banyak informasi seputar masalah skripsi.
16. **Teman-teman** yang telah berproses selama masa kuliah di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ini. Senang bisa kenal, dekat dan bekerjasama dengan kalian : Frederik, Kak Depa, Rhunie, Peter Yo, Agus, Fera, Sariri, Gema, Citra, Oliv, Gek, Sari, Jennet, Felim, Tom, Mbak Opik, Wahyu, dan semua mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya lainnya yang pernah berposes dengan saya di masa perkuliahan.

17. Adik-adik **angkatan 2006** yang bersedia berbagi ilmu psikologi dan kerja kelompok bersama selama masa kuliah di Fakultas Psikologi UKWMS. Terima kasih adik-adikku atas kerja sama kalian: Rola, Shanty, Intan, Marley, Novian, Vicky, Agatha, Chintya, Johannes Tanoyo, Bobby, Tyo, Betshie, Diyan, dan semua mahasiswa angkatan 2006 lainnya yang pernah berposes dan bekerja sama dengan saya.
18. **Semua teman di fakultas Psikologi Widya Mandala Surabaya** yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas semangat, perhatian dan dukungannya selama ini.
19. **Dewan Penguji Skripsi** yang telah membantu peneliti dalam proses perbaikan skripsi ini.

Surabaya, 18 November 2010

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motto .....	vii
Ungkapan Terima Kasih .....	viii
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Abstraksi .....	xviii
Abstract .....	xix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.2.1 Batasan Penelitian .....	7
1.2.2 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Kajian Literatur Seputar Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	11
2.1.1. Seputar Pengertian TQM .....	11
2.1.2. Seputar Manfaat dan Tujuan TQM .....	12
2.1.3. Seputar Prinsip Utama TQM .....	14
2.2. Faktor - faktor yang Menunjang Keberhasilan TQM .....	15
2.3. Faktor - faktor Penyebab Kegagalan TQM .....	18
2.4. Kajian Literatur Seputar Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.4.1. Seputar Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.4.2. Seputar Aspek – aspek Kualitas Pelayanan .....	19
2.5. Faktor – faktor Kualitas Pelayanan .....	21
2.6. Review Penelitian Terdahulu .....	22
2.7. Keterkaitan Proses Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan Pizza Hut .....	25
2.8. Pertanyaan Penelitian .....	27
 BAB III. METODE PENELITIAN .....	 28
3.1. Desain Penelitian .....	28
3.1.1. Dasar Pemilihan Metode Kualitatif .....	28
3.1.2. Tipe Penelitian .....	28
3.2. Informan Penelitian .....	30
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4. Teknik Analisa Data .....	33
3.5. Validitas Penelitian .....	34
3.6. Reliabilitas Penelitian .....	34
3.7. Etika Penelitian .....	35
3.8. Jadwal Kerja .....	36

BAB IV. HASIL PENELITIAN .....	37
4.1. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian .....	37
4.1.1. Persiapan Penelitian .....	37
4.2.1. Pelaksanaan Penelitian .....	38
4.2.1.1. Pelaksanaan Pengambilan Data dengan Informan I (M) .....	38
4.2.1.2. Pelaksanaan Pengambilan Data dengan Informan II (A) .....	46
4.3. Deskripsi Penemuan .....	52
4.2.1. Kasus 1 (Informan M) .....	52
4.2.2. Kasus 2 (Informan A) .....	73
4.4. Deskripsi Tema .....	91
BAB V. PENUTUP .....	152
5.1. Pembahasan .....	152
5.2. Komparasi Penelitian Terdahulu .....	173
5.3. Refleksi .....	176
5.4. Simpulan .....	177
5.5. Saran .....	179
DAFTAR PUSTAKA .....	182
LAMPIRAN .....	188

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 4.1. Jadwal Wawancara dengan Informan I (M) .....	38
Tabel. 4.2. Jadwal Wawancara dengan Informan II (A) .....	46
Tabel. 4.3. Kategorisasi Informan I (M) .....	55
Tabel. 4.4. Kategorisasi Informan II (A) .....	76



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Manfaat TQM .....	13
Gambar 4.1. Skema Proses Penerapan <i>Total Quality Management</i> Informan I (M) .....	150
Gambar 4.2. Skema Proses Penerapan <i>Total Quality Management</i> Informan II (A) .....	151
Gambar 5.1. Manfaat TQM di Pizza Hut .....	156
Gambar 5.2. Kerangka Proses Penerapan <i>Total Quality Management</i> : Upaya dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan Pizza Hut .....	171
Gambar 5.3. Gambaran Proses penerapan TQM yang Sangat Kompleks di Pizza Hut .....	172

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Transkrip Wawancara Informan I (M) .....	188
Lampiran B. Transkrip Wawancara Informan II (A) .....	313
Lampiran C. Profil Perusahaan .....	376
Lampiran D. Struktur Organisasi .....	379
Lampiran E. Pembagian <i>Job Desc</i> Dan <i>Job Spec</i> Harian .....	381
Lampiran F. Standar Pelayanan di Pizza Hut .....	382
Lampiran G. Surat Keterangan Persetujuan Wawancara (M) .....	384
Lampiran H. Surat Keterangan Persetujuan Wawancara (A) .....	390
Lampiran I. Surat Keterangan Keabsahan Hasil Wawancara (M) .....	394
Lampiran J. Surat Keterangan Keabsahan Hasil Wawancara (A) .....	396

**Gracia Christina Cezar Ririnama** (2010). Proses Penerapan *Total Quality Management* “Upaya Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan Pizza Hut”. **Skripsi Sarjana Strata 1**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

### ABSTRAKSI

*Total Quality Management* (TQM) merupakan konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respons secara tepat terhadap setiap perubahan dengan berfokus pada pelayanan kebutuhan pelanggan. Perusahaan dengan sistem modern kebanyakan menerapkan TQM sebagai metode manajemen dalam usaha memperbaiki performansi secara terus menerus. Menerapkan TQM pada sebuah perusahaan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses penerapan TQM dalam mempertahankan kualitas pelayanan di Pizza Hut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus. Informan penelitian ini adalah 2 orang *Assistant Manager* Pizza Hut (PTC dan Royal Plaza). Informan diperoleh dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. Hasil penelitian dianalisa dengan cara mengorganisasi data, menentukan koding, melakukan interpretasi kemudian membuat kategorisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa prinsip utama TQM yang tidak diterapkan tim manajemen Pizza Hut dalam usaha mempertahankan kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Penerapan *total quality management*, mempertahankan kualitas pelayanan Pizza Hut

**Gracia Christina Cezar Ririnama** (2010). Application Process of the “Effort In Maintaining the Service Quality of Pizza Hut” Total Quality Management. **Strata 1 Scholar Minithesis**. Faculty of Psychology, Widya Mandala Catholic University of Surabaya.

### **ABSTRACT**

Total Quality Management (TQM) is a modern management concept trying to give appropriately response to every change by focusing on the customer needs service. Companies with modern systems, mostly, apply TQM as the management method in the effort to improve performance continually. Applying TQM in a company is not easy matter to do.

The purpose of this research was to know how the TQM application process in maintaining the service quality at Pizza Hut.

This research used qualitative method with case study research type. The informants of this research were 2 Assistant Managers of Pizza Hut (at PTC and Royal Plaza). The informants were obtained by using the snowball sampling technique. The research results were analyzed by means organizing data, establish coding, made interpretation and then made categorization.

The research results showed that there were several TQM major principles did not applied by the Pizza Hut management team in their effort to maintain the service quality.

**Key words:** Application of total management quality, maintaining the service quality of Pizza Hut