

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DALAM PERUBAHAN KARIER LULUSAN  
DI BINAR ACADEMY**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
Program Studi Administrasi Pendidikan



oleh

Muhamad Rayhan Ramadhan

NIM 2008987

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2024**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA DALAM PERUBAHAN  
KARIER LULUSANDI BINAR ACADEMY**

Oleh

Muhamad Rayhan Ramadhan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan

© Muhamad Rayhan Ramadhan

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian

Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lain tanpa izin dari penulis

HALAMAN PENGESAHAN

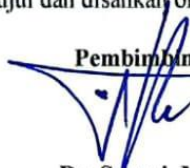
MUHAMAD RAYHAN RAMADHAN

2008987

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DALAM PERUBAHAN KARIER LULUSAN  
DI BINAR ACADEMY**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

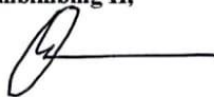
**Pembimbing I,**



**Dr. Sururi, M.Pd.**

**NIP. 19701109 199802 1 001**

**Pembimbing II,**



**Dr. Nugraha Suharto, M.Pd.**

**19670618 200112 1 001**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan**

**Fakultas Ilmu Pendidikan**

**Universitas Pendidikan Indonesia**



**Dr. Sururi, M.Pd.**

**NIP. 19701109 199802 1 001**

## HALAMAN PERNYATAAN

*Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Peserta dalam Perubahan Karier Lulusan di Binar Academy" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.*

Bandung, Juli 2024  
Yang Membuat Pernyataan



Muhamad Rayhan Ramadhan  
NIM. 2008987

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Dalam sayup rintik hujan pemikiran, penelitian ini hadir sebagai serangkai doa dan pengabdian. Segala puji dan syukur terhatur pada Sang Pencipta, Allah SWT. Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang dengan limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, memuliakan perjalanan ini. Di titik awal doa dan di puncak ketenangan hati, penulis merasa rendah diri, memandang langit-langit ilmu sebagai cermin cinta-Nya yang tak terbatas. Semoga dalam lantunan kata-kata sederhana ini, dapat tergambar tentang sebuah petualangan pikiran dan perjalanan hati. Seolah-olah memetakan lautan ilmu, penelitian ini adalah perahu kecil yang berusaha menavigasi gelombang-gelombang pemikiran yang bergelora. Di dalamnya, setiap kata-kata adalah navigasi, seakan menggiring pembaca untuk melibatkan diri dalam petualangan tak terhingga di tengah samudera pengetahuan. Setiap kalimat adalah jembatan, seakan-akan menghubungkan pulau-pulau pikiran yang terpisah menjadi sebuah kepulauan ilmu yang menyatukan. Bagaikan peta yang mengarahkan, setiap halaman adalah petunjuk jalan untuk memahami labirin ilmu yang kompleks. Doa dan terima kasih tak terhingga penulis haturkan.

Bandung, Juni 2024

Muhamad Rayhan Ramadhan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua M. Soleh & E. Rika yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti menjadi sumber motivasi. Doa, kasih sayang, serta dorongan semangat yang tak pernah putus dari mereka menjadi sumber kekuatan bagi penuli.
2. Dr. Sururi, M.Pd. dan Dr. Nugraha Suharto, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
3. Marsha dan Azkiya, Adik yang selalu memberikan semangat dan kebahagiaan dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas keceriaan dan dukungan yang selalu membuat hari-hari lebih berarti.
4. Elvira Isnantia Lungayu Terima kasih atas dukungan, cinta, dan pengertiannya yang tiada habisnya sepanjang perjalanan ini. Penulis sangat bersyukur atas kesabaran dan dorongan yang ditunjukkan selama masa-masa sulit ini.
5. Teman-teman seperjuangan Adpend 20, yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang sangat berarti selama masa penyusunan skripsi ini.
6. Rekan-rekan dan mentor MSIB Batch 5 (Mustofa 12) yang telah menjadi tempat untuk belajar dan berkembang di luar dunia akademik. Terima kasih atas dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun. Terima Kasih

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Pengaruh Total Quality Management terhadap Kepuasan Peserta dalam Perubahan Karir Lulusan di Binar Academy*” yang secara umum bertujuan untuk mengetahui gambaran implementasi *Total Quality Management*, kepuasan peserta, dan pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan peserta di Binar Academy. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data diambil dengan menggunakan teknik angket pada 37 peserta di Binar Academy yang memiliki latar belakang pendidikan non – IT dan generasi Z periode Juni – Desember 2023 yang berjumlah 37 responden. Analisis perhitungan dilakukan dengan bantuan *Microsoft Excel 2013* dan *SPSS 25.0 for Windows*. Hasil Perhitungan *Weight Means Score* (WMS) pada variabel X (*Total Quality Management*) berada pada kategori baik dengan skor rata – rata sebesar 3,9 dan kepuasan peserta Binar Academy berada pada kategori baik dengan skor rata – rata sebesar 3,9. Hasil uji korelasi antara variabel X dan Y menunjukkan kategori hubungan yang sangat kuat sebesar 0,885. Hasil Uji determinasi didapatkan bahwa variabel X menentukan 61,3% pada variabel Y dan sisa nya ditentukan oleh faktor lain diluar dari penelitian ini. Hasil uji signifikansi korelasi antara variabel X dan Y memiliki pengaruh yang signifikan dengan peroleh nilai yaitu  $11,231 > 1,68957$ . Hasil analisis regresi diperoleh persamaan  $\hat{Y} = 5,858 + 0,884X$  maka setiap penambahan poin variabel X akan diikuti perubahan pada variabel Y sebesar 0,884. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta dalam perubahan karier lulusan di Binar Academy.

**Kata Kunci :** *Total Quality Management, Kepuasan Peserta*

## ABSTRACT

*This research is entitled “The Influence Of Total Quality Management On Participant Satisfaction In Graduate Career Change At Binar Academy” which generally aims to determine the description of the implementation of Total Quality Management, participant satisfaction, and the effect of Total Quality Management on participant satisfaction at Binar Academy. The method used in this research is descriptive research with a quantitative approach. Data was collected using a questionnaire technique on 37 participants at Binar Academy who have a non-IT educational background and generation Z for the period June - December 2023, totaling 37 respondents. Calculation analysis was carried out with the help of Microsoft Excel 2013 and SPSS 25.0 for Windows. The results of the Weight Means Score (WMS) calculation on variable X (Total Quality Management) are in the good category with an average score of 3.9 and the satisfaction of Binar Academy participants is in the good category with an average score of 3.9. The correlation test results between variables X and Y show a very strong relationship category of 0.885. The determination test results show that variable X determines 61.3% of variable Y and the rest is determined by other factors outside of this study. The results of the correlation significance test between variables X and Y have a significant effect by obtaining a value of  $11.231 > 1.68957$ . The results of the regression analysis obtained the equation  $\hat{Y} = 5.858 + 0.884X$ , so that each additional point of variable X will be followed by a change in variable Y of 0.884. The conclusion of this study is that Total Quality Management has a positive and significant effect on Participant Satisfaction in changing the careers of graduates at Binar Academy.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Participant Satisfaction*



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Batasan dan Rumusan Masalah .....	6
1.2.1 Batasan Masalah .....	6
1.2.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus .....	7
1.4    Struktur Organisasi Skripsi .....	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1    Total Quality Management.....	8
2.1.1 Konsep Dasar Total Quality Management.....	8
2.1.2 Karakteristik Total Quality Management .....	9
2.1.3 Siklus Deming (PDCA) dalam Total Quality Management .....	12
2.1.4 Total Quality Management dalam Pendidikan .....	14
2.2    Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	18

2.2.3 Metode dalam mengukur kepuasan pelanggan.....	20
2.2.4 Manfaat - manfaat kepuasan pelanggan.....	21
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
2.4 Kerangka berpikir.....	24
2.5 Hipotesis penelitian.....	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Jenis penelitian.....	28
3.2.2 Metode Penelitian.....	29
3.2.3 Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Populasi.....	30
3.4 Sampel.....	30
3.5 Teknik Sampling.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	31
3.7 Instrumen Pengumpulan data.....	32
3.7.1 Kisi-Kisi Penelitian.....	32
3.8 Uji Coba Instrumen.....	37
3.8.1 Uji Validitas.....	37
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.9 Prosedur penelitian.....	42
3.10 Analisis Data.....	43
3.10.1 Seleksi Data.....	43
3.10.2 Klasifikasi Data.....	44
3.11 Pengolahan Data.....	44
3.11.1 Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata WMS (Weight Means Score).....	44
3.11.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	46
3.12 Pengujian Prasyarat Analisis.....	47
3.12.1 Uji Normalitas.....	47
3.12 Uji Hipotesis Penelitian.....	48

3.12.1 Analisis Koefisien Korelasi .....	48
3.12.2 Uji Signifikasi Koefisien Korelasi .....	50
3.12.3 Uji Koefisien Determinasi .....	51
3.12.4 Uji Linearitas .....	52
3.12.5 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	53
BAB IV .....	55
TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	55
4.1 Temuan .....	55
4.1.1 Analisis Data .....	55
4.1.2 Seleksi Data .....	55
4.1.3 Klasifikasi Data .....	56
4.1.4 Penyajian Hasil Pengolahan Data .....	57
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.2.1 Implementasi <i>Total Quality Management</i> di Binar Academy .....	79
4.2.2 Bagaimana gambaran Kepuasan Peserta di Binar Academy? .....	87
4.2.3 Gambaran <i>Pengaruh Total Quality Management</i> Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Perubahan Karier Lulusan ? .....	95
BAB V .....	97
SIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI .....	97
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Implikasi .....	99
5.3. Rekomendasi .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	102
LAMPIRAN .....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1Perbedaan Karakteristik Organisasi TQM dan Non TQM.....	12
Tabel 3. 1Tabel Populasi Peserta .....	30
Tabel 3. 2Tabel Populasi Peserta .....	30
Tabel 3. 3Kisi Kisi Variabel X.....	33
Tabel 3. 4Kisi Kisi Variabel Y.....	34
Tabel 3. 5Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3. 6Hasil Uji Realibilitas.....	40
Tabel 3. 7Tabel Konsultasi WMS.....	45
Tabel 3. 8Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi.....	489
Tabel 4. 1Tabel Seleksi Data .....	55
Tabel 4. 2Tabel Skor Baku X.....	56
Tabel 4. 3Tabel Skor Baku Y.....	56
Tabel 4. 4Hasil WMS X.....	57
Tabel 4. 5Hasil WMS Y.....	64
Tabel 4. 6Skor Baku X.....	71
Tabel 4. 7Skor Baku Y.....	72
Tabel 4. 8Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4. 9Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	74
Tabel 4. 10Hasil Uji Signifikasi Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 4. 11Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	76
Tabel 4. 12Hasil Uji Linearitas .....	77
Tabel 4. 13Hasil Uji Regresi Sederhana .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Customer Satisfaction Model.....	18
Gambar 2. 2Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 2. 3Hipotesis Variabel Penelitian.....	27
Gambar 4. 2Gambar Skor Rata – Rata (WMS ) Indikator Variabel X .....	60
Gambar 4. 3Gambar Rata – Rata Indikator Variabel Y .....	66
Gambar 4. 4Gambar grafik regresi P-Plot .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	105
LAMPIRAN 2 .....	108
LAMPIRAN 3 .....	117
LAMPIRAN 4 .....	120
LAMPIRAN 5 .....	128

## DAFTAR PUSTAKA

- Paskalia, Sarah. (2021). PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM GURU MERDEKA BELAJAR DI PLATFORM SEKOLAH.MU. 2(2).
- Bayu, D. Dkk. (2022) IMPLEMENTASI PEMBELAJARAN PADA PROGRAM STUDI INDEPENDEN BIDANG PRODUCT MANAGEMENT DI PT. LENTERA BANGSA BENDERANG. 2(1), 469–477. <https://etdci.org/journal/patikala/>
- Aprilita, A (2024). Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada Generasi Z Tantangan dan Peluang di Era Digital Untuk Meningkatkan Kematangan Karir.
- Naufal, Raihan A. (2022). Pengaruh Total Quality Management terhadap Organizational Performance melalui Inovasi sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Sentra UMKM Bakpia Yogyakarta). Skripsi.
- Mulyawan, A. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS MAHASISWA (STUDI PADA SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER DI KOTA BANDUNG). *Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Angelica, Made L. (2020). PERSPEKTIF KONSUMEN TERHADAP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA KEPUASAN PELANGGAN DI ASOKA COFFEE Yogyakarta. Skripsi.
- Putri, R. N. K., & Sari, D. P. (2022). ANALISIS PRODUK BINAR GO MENGGUNAKAN PRIORITIZATION MATRIKS EISENHOWER DAN MODEL KANO. In Rian Andrian *Jurnal Ilmiah Betrik* (Vol. 13, Issue 03).
- Qadriani, F. el, & Windasari, N. A. (2023). *International Journal of Current Science Research and Review Battle of Bootcamp: Analyzing Factor Affecting Customer Satisfaction and Continuance Intention in Coding Bootcamp Industry Indonesia*. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V6-i1-06>
- Rofi Suryahadikusumah, A., Ferdiansyah, M., Purnamasari, S., Surtiyoni, E., & Studi Bimbingan dan Konseling, P. (2019). MEMPERSIAPKAN KARIR SISWA DI ERA DIGITAL MELALUI PEMAHAMAN TIPOLOGI KEPERIBADIAN DAN DUNIA KERJA. In *Jurnal Widya Laksana* (Vol. 8, Issue 2).
- Donneli, Erry. (2018). PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GARDEN GAZEBO RESTAURANT PURAWISATA Yogyakarta. Skripsi.
- Vebriyani, V., Umi Hanik, E., Stevani Husni Mubarak, I., Rosyidah, L., & Nikmah, I. (2021). Implementasi Total Quality Management (TQM) Pendidikan dalam Tantangan Globalisasi di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL). *JEID: Journal of Educational Integration and Development*, 1(3), 2021.
- Yasin, I. (2021). Problem Kultural Peningkatan Mutu Pendidikan di Indonesia: Perspektif Total Quality Management. In *Ainara Journal* (Vol. 2, Issue 3). <http://journal.ainarapress.org/index.php/ainj>

- Sutarto (2015). MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT-TQM) TEORI DAN PENERAPAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN. Yogyakarta : UNY PRESS
- Fadjarajani, Siti dkk. (2020). Metodologi Penelitian, Pendekatan Multidisipliner. Gorontalo : Ideas Publishing
- Hikmawati, Fenti (2020). Metodologi Penelitian. Depok : Rajawali Pers
- Ibrahim & Rusdiana (2019). MANAJEMEN MUTU TERPADU. Bandung : YRAMA WIDYA
- Morrison (2015). METODE PENELITIAN SURVEI. Jakarta : Prenadamedia Group
- Sugiyono (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. Bandung : Alfabeta
- Sallis, Edward. 2015. Total Quality Management in Education; Model, Teknik dan Implementasinya (Edisi Baru). Yogyakarta: IRCiSoD.
- Alauddin & Yamada. (2019). Overview of Deming Criteria for Total Quality Management Conceptual Framework Design in Education Services. Journal of Engineering and Science Research, 3(5), 12–20. <https://doi.org/10.26666/rmp.jesr.2019.5.3>
- Januardin dkk. (2021). KEPUASAN PELANGGAN (Januardin, Ed.; 1st ed.). Unpri Press ANGGOTA IKAPI.
- Abdullah, Ma'ruf (2015). METODE PENELITIAN KUANTITATIF. Yogyakarta : Aswaja Pressindo
- Lestasi, Putri W (2021). MODUL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA MENGGUNAKAN SPSS. Jakarta : Universitas Binawan
- Aldy, Rochmat P (2016) Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS, Ponorogo: WADE Group
- Saud, Udin Syaefudin (2018) Bunga Rampai Administrasi Pendidikan : Teori dan Praktek. Bandung : Alfabeta
- Shukla, A. , Mishra, A. & Dwivedi, Y. (2023) Expectation Confirmation Theory: A review. In S. Papagiannidis (Ed), TheoryHub Book. Available at <https://open.ncl.ac.uk/> / ISBN:9781739604400
- Annisa, N. F. (2022). Pengembangan Instrumen Determinasi Diri Siswa dalam Pembelajaran Matematika
- Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. Unitomo Press.
- Jamaluddin. (2017). MANAJEMEN MUTU : Teori dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan.
- Rostanawa, G. (2019). Hirarki Kebutuhan Tokoh Utama dalam Novel Pulang dan LautBercerita Karya Leila S. Chudori (Kajian Psikologi Humanistik Abraham Maslow). ELite Journal : International Journal of Education, Language, and Literature, 1(2).
- Sinollah, & Masruro. (2019). Penguatan Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). Jurnal Dialektika, 4(1)



Syafaruddin & Makmur Syukri. (2022). *MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN*. Pusdikra Mitra Jaya.'