

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN PEMOHON PENGUKURAN BIDANG TANAH
YANG DI MEDIASI OLEH *SERVICE QUALITY*
PENGUKURAN BIDANG TANAH
SURVEI PADA SEKSI INFRASTRUKTUR PERTANAHAN,
KANTOR PERTANAHAN KOTA YOGYAKARTA**

TESIS



Diajukan oleh :

WAHYU HANDAYANI

NPM. 241150041

**PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis dengan judul :

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
PEMOHON PENGUKURAN BIDANG TANAH YANG DI MEDIASI
OLEH *SERVICE QUALITY* PENGUKURAN BIDANG TANAH
SURVEI PADA SEKSI INFRASTRUKTUR PERTANAHAN,
KANTOR PERTANAHAN KOTA YOGYAKARTA**

Dan diajukan untuk diuji tanggal 18 Desember 2017, adalah hasil tesis karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin dari penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 18 Desember 2017
Yang memberi pernyataan,

Wahyu Handayani

Saksi 1. Sebagai Pembimbing I

Saksi 2. Sebagai Pembimbing II

Dr. Dra Wisnalmawati, M.M
NIP.196204221990032001

Dr. Drs. Winarno, M.M
NIP. 196507161992031001

Saksi 3. Sebagai Penguji I

Saksi 4. Sebagai Penguji II

Dr. Yuni Istanto, M.si
NIP.195806011986031002

Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si
NIP.196401051990031004

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
PEMOHON PENGUKURAN BIDANG TANAH YANG DI MEDIASI
OLEH *SERVICE QUALITY* PENGUKURAN BIDANG TANAH
SURVEI PADA SEKSI INFRASTRUKTUR PERTANAHAN,
KANTOR PERTANAHAN KOTA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

WAHYU HANDAYANI
NPM. 241150041

**Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
Pada Hari Senin, tanggal 18 Desember 2017
Dan Dinyatakan Telah memenuhi Syarat Untuk Diterima**

Susunan Dewan Penguji :

Pembimbing I	Penguji I
<u>Dr.DraWisnalmawati, M.M</u> NIP. 196204221990032001	<u>Dr. Yuni Istanto,S.E,M.Si</u> NIP. 195806011986031002
Pembimbing II	Penguji II
<u>Dr.Drs. Winarno, M.M</u> NIP. 196507161992031001	<u>Dr. Heru Tri sutiono,S.E,M.SI</u> NIP. 196401051990031004
Program Studi Magister Managemen Ketua	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dekan
<u>Dr.Dra Wisnalmawati, M.M</u> NIP. 196204221990032001	<u>Dr.Drs. Winarno, M.M</u> NIP. 196507161992031001

RIWAYAT HIDUP

Wahyu Handayani, Klaten, 15 Desember 1980 anak dari Bapak Suyadi Hadiwiratma, Ibu Siti Jumirah. SD sampai SMA di Klaten dan S1 di Yogyakarta, studi di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta pada tahun 2016. Bekerja di Seksi Infrastruktur Pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk:

Bapak Tercinta Suyadi Hadiwiratma dan Ibunda Tercinta Siti Jumirah
Terimakasih buat semua doa, cinta, perjuangan dan selalu memberikan inspirasi
untuk tidak pernah lelah mencari ilmu, selalu mengejar mimpi dan cita-cita dan
selalu mengajarkan untuk menjadi wanita yang tangguh.

Riyadi Jaka Purnama, Eni Rahmawati, Rahmat Jaka Mulyana, Basuki Raharja,
Sri Mulyaning Rahayu, Rohadi Santosa, Sri Rejekiningsih, dan Siti Handayani
Terimakasih buat semua perjuangan, teman berbagi, inspirasi dan terimakasih
telah menerima semua kekuranganku.

Fatika Permatasari Achmad, Maryam Tirta Nuur, Farid Achmad Al Islami,
Muhammad Rasyid Wira Permana, dan Achmad Faudzan Saladin
Keponakan tersayang yang selalu memberi semangat buat tantenya

R.A. Kartini

Terima Kasih telah membukakan jalan bagi kami kaum wanita untuk tidak takut
dan putusasa untuk mengenyam Pendidikan tinggi, cita-cita dan mimpi agar kami
bisa setara dengan kaum laki-laki.

Seksi Infrastruktur Pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta
Terima Kasih telah membukakan jalan buatku untuk meraih cita-cita dan
senantiasa memberi yang terbaik dalam hidupku.

MOTTO

“Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.” (Qur’an Surat Al- Insyirah : 6-7)

“Jadikanlah hari kemarin sebagai pelajaran dan pengalaman, jadikanlah hari ini sebagai usaha dan perbuatan serta jadikanlah hari esok sebagai cita-cita dan harapan “

“Melakukan yang terbaik dalam hidup “

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga pembuatan tesis sederhana dengan judul “ **Analisis Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pemohon Pengukuran Bidang Tanah Yang Di Mediasi Oleh Service Quality Pengukuran Bidang Tanah Survei Pada Seksi Infrastruktur Pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta** ini dapat terselesaikan.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam kurikulum Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional- Veteran Yogyakarta.

Selama proses penyelesaian penulisan tesis ini banyak ditunjang dengan bantuan tenaga, pemikiran baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis pada kesempatan ini dengan kerendahan hati menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

- 1) ALLAH SWT. Yang telah memberi Rahmat serta Hidayah- Nya kepada saya.
- 2) Ibu Prof Dr. Ir. Sari Bahagiarti K, M.Sc selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

- 3) Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta Dr. Drs. Winarno, M.M
- 4) Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta Dr. Dyah Sugandhini, S.E,M.Si
- 5) Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta Dr. Dra. Wisnalmawati,M.M
- 6) Dr. Dra. Wisnalmawati,M.M. selaku Pembimbing I dan Dr. Drs.Winarno ,M.M selaku Pembimbing II yang rela meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran memeriksa dan memberikan saran atas kesempurnaan penulisan tesis ini.
- 7) Bapak /Ibu dosen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta yang telah bersedia mengajar dan membimbing kami selama menjalani studi di kampus Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta.
- 8) Seluruh Staff Akademik yang banyak membantu selama ini.
- 9) Ir.Sunaryo selaku Kepala Seksi Infrastruktur Pertanahan, Tri Linangkung R.M,S.E selaku Kepala Subsidi Tematik dan Aris Susanto,S.T selaku Kepala Subsidi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral yang senantiasa memberikan ijin untuk belajar dan kelonggaran waktunya.
- 10)Seluruh Staff Seksi Infrastruktur Pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta yang banyak membantu selama ini.

11) Semua pihak yang ikut terlibat dalam proses pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu di sini.

Akhir kata, penulis berharap agar tugas akhir ini bermanfaat bagi semuanya. Penulis juga menyadari masih adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan sehingga tidak menutup adanya pengembangan lebih lanjut dari sistem yang dibuat dalam tugas akhir ini. Oleh karenanya saran dan kritik yang membangun senantiasa penulis harapkan. Akhir kata terimakasih.

Billahitaufiq Wahidayah

Wassallamuallaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 18 Desember 2017

Penulis

Wahyu Handayani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SERTIFIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	08
C. Tujuan Penelitian.....	09
D. Manfaat Penelitian.....	09
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori.....	11
1.Kepuasan Pemohon Pengukuran Bidang Tanah (Y).....	11
2. <i>Total Quality Management</i> (X).....	17
3. <i>Service Quality</i> Pengukuran Bidang Tanah (Z).....	20

B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	25
1. Pengaruh <i>TQM</i> terhadap Kepuasan Pemohon	25.
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pemohon	26
3. Pengaruh <i>TQM</i> terhadap <i>Service Quality</i>	27
D. Kerangka Pemikiran.....	28
E. Hipotesis.....	28
BAB III. METODE PENELITIAN.....	29
A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Obyek Penelitian dan Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi.....	30
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	30
E. Jenis Data dan Sumber Data.....	32
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Variabel Penelitian.....	34
H. Definisi Operasional dan Indikator Variabel	35
1. Kepuasan Pemohon Pengukuran Bidang Tanah (Y)	35
2. <i>Total Quality Management</i> (X).....	36
3. <i>Service Quality</i> Pengukuran Bidang Tanah (Z)	38
I. Uji Instrumen Penelitian.....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	43
J. Analisis Data.....	45

1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Analisis Kuantitatif.....	46
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
A. Analisis Deskriptif.....	51
1.Deskriptif Karakteristik Responden.....	51
2.Deskriptif Variabel Penelitian	54
B.Analisis Kuantitatif	64
C. Pembahasan	76
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	79
1.Kesimpulan	79
2.Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Tabel Hasil Output Outer Loading.....	42
Tabel 3.2 Tabel Hasil Output Composite Reliability.....	44
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal.....	54
Tabel 4.5 Tabel Interval Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4.6 Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pemohon	56
Tabel 4.7 Tabel Analisis Deskriptif Variabel <i>TQM</i>	60
Tabel 4.8 Tabel Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	62
Tabel 4.9 Tabel Convergen Validity (Outer Loading).....	65
Tabel 4.10 Tabel Cross Loadings (Discriminant Validity).....	67
Tabel 4.11 Tabel Average Variance Extracted (AVE)	68
Tabel 4.12 Tabel Composite Reliability	68
Tabel 4.13 Tabel Pelaporan hasil inner model	70
Tabel 4.14 Tabel Path Coefficient dan T-Statistic	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Gambar Hasil PLS Algorithm	71
Gambar 4.2 Gambar Model TQM Terhadap Kepuasan.....	75