

## Evaluasi faktor kesuksesan dalam implementasi manajemen kualitas terpadu pada Institusi Pendidikan Sekolah Menengah Atas = Evaluating critical success factors in Total Quality Management Implementation in Upper Secondary Education Institution.

Della Rachma Tresnasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20505315&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Dalam menghadapi tantangan global yang kompetitif, produk dan layanan yang berkualitas merupakan hal yang penting saat ini. Penurunan kualitas pada produk maupun pelayanan dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan secara signifikan. Manajemen kualitas merupakan pendekatan yang sangat cocok untuk mengatasi kebutuhan dan permintaan saat ini terkait globalisasi dan internasionalisasi pendidikan. Maka, institusi pendidikan perlu untuk menerapkan prinsip manajemen kualitas dalam meningkatkan kualitasnya dan melakukan pengembangan secara berkelanjutan dalam menghadapi permasalahan saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kesuksesan terkait implementasi manajemen kualitas terpadu pada institusi pendidikan. Principle Component Analysis dengan rotasi promax digunakan untuk mengekstraksi faktor-faktor terkait manajemen kualitas terpadu. Korelasi pada masing-masing faktor terhadap faktor lainnya diidentifikasi menggunakan korelasi Pearson dan koefisien Spearman. Pada penelitian ini, penggunaan metode Principle Component Analysis menghasilkan tujuh faktor kesuksesan, yaitu sistem manajemen, kepemimpinan, suasana sekolah, manajemen staf pengajar dan karyawan, kepuasan staf dan siswa, kualitas pelayanan antardepartemen, dan komunikasi. Analisis korelasi menggunakan korelasi Pearson dan koefisien Spearman menunjukkan nilai positif yang dihasilkan pada semua faktor menunjukkan adanya hubungan monotonik di antara faktor-faktor. Korelasi yang paling kuat terdapat pada faktor manajemen staf pengajar dan karyawan dengan kepuasan staf dan siswa dengan nilai 0,788 pada korelasi Pearson dan nilai dan 0,787 pada koefisien Spearman.

---

#### **ABSTRACT**

In order to deal with a competitive global challenge, qualified products and services are considered to become important matter nowadays. The decline of quality occurred in products or services may lead to a decreased level of customer satisfaction significantly. Quality management is the most suitable approach to cope with current needs and demands due to globalization and internationalization towards education. Hence, education institutions need to apply the principles of quality management to improve quality and perform continuous quality improvement in facing the current problems. This research aim to identify the critical success factors towards total quality management implementation in education institutions. Principle Component Analysis with promax rotation is used for extracting such factors related with total quality management. The correlation among each factors towards another was identified using Pearson's correlation and Spearman's coefficient. On this research, the use of Principle Component Analysis method resulted seven critical success factors which consist of management system, leadership, school climate, teaching staff and employee management, staff and student satisfaction, departmental service quality, dan communication. Correlation analysis using Pearson's correlation and Spearman's coefficient indicates positive values

resulting from all factors that signifies monotonic relationship exist among factors. The strongest correlation occurred towards teaching staff and employee management and staff and student satisfaction, denoted with the score of 0.788 and 0.787 for Pearson's correlation and Spearman's coefficient, respectively.