

ABSTRAK

Gea, Mega Vebriniayanti (2025) Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli, Pembimbing Skripsi Nanny A. Buulolo, S.E., M.Si.

Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli, peneliti menemukan menurunnya pencapaian target penjualan dan meningkatnya selisih antara target dan realisasi menunjukkan adanya masalah operasional yang mempengaruhi daya saing UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli, teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dan penyebaran angket (kuesioner) kepada responden pelanggan sebanyak 86 responden. Sedangkan pada pengujian analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis koefisien korelasi, koefisien determinan, dan uji hipotesis.

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan perhitungan data menggunakan SPSS untuk memperoleh nilai akurat. Hasil penelitian ini, uji t variabel X Sistem manajemen kualitas adalah 30.027 dengan tingkat signifikansi 5% di dapat t tabel sebesar 1.988. Diketahui nilai $\text{Sig} = 0,000 < 0,05$. Maka sesuai dengan interpretasi: Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, sebaliknya, Jika nilai $\text{Sig} > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh sistem manajemen kualitas secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-Square*) sebesar 91,5 %. Untuk 8,5 % di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Gea, Mega Vebriniayanti (2025) The Effect of Implementing a Quality Management System on Customer Satisfaction at UD. Wiramas Karya Gunungsitoli City, Thesis Supervisor Nanny A. Buulolo, S.E., M.Si.

At UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli, researchers found that the decline in the achievement of sales targets and the increase in the difference between targets and realizations indicate operational problems that affect UD's competitiveness. Wiramas Karya Gunungsitoli City.

The purpose of this study was to determine the Application of the Quality Management System to Customer Satisfaction at UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli, data collection techniques by means of observation, and distributing questionnaires to 86 customer respondents. Meanwhile, the data analysis test uses validity test, reliability test, correlation coefficient analysis, determinant coefficient, and hypothesis testing.

In this study using quantitative research with data calculations using SPSS to obtain accurate values. The results of this study, the t test of variable X Quality management system is 30.027 with a significance level of 5%, the t table is 1.988. It is known that the Sig value = 0.000 < 0.05. Then according to the interpretation: If the Sig value < 0.05 or t count > t table then there is an influence between variable X on variable Y, otherwise, if the Sig value > 0.05 or t count < t table then there is no influence between variable X on variable Y. So it can be concluded that the effect of the quality management system is positive and significant on customer satisfaction. In the calculation of the coefficient of determination (R-Square) value of 91.5%. For 8,5 % influenced by other factors not discussed in this study.

Keywords: Quality Management System and Customer Satisfaction