

ABSTRAK

Bondar Kristin Yuniati Syaputri. Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing Utama Sophia Molinda Kakisina, S.E., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh antara penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya penerapan TQM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli dengan karakteristik tantangan kualitas layanan yang ada di lingkungan bandar udara Binaka Gunungsitoli. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada 99 responden yang merupakan pelanggan dan pemberi layanan di bandar udara binaka Gunungsitoli yakni pegawai AVSEC dan pegawai AIRLINES di Bandara tersebut. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, korelasi Pearson, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t untuk mengetahui kekuatan dan signifikansi hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi Pearson yang berada dalam kategori hubungan kuat, dan nilai signifikansi uji $t < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh TQM yang diterapkan di Bandara Binaka Gunungsitoli. Dengan kata lain, semakin baik TQM yang diterapkan oleh Bandar Udara Binaka Gunungsitoli, maka semakin besar Tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Total Quality Management, Kepuasan Pelanggan, , Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.

ABSTRACT

Bondar Kristin Yuniati Syaputri. The Effect of Total Quality Management Implementation on Customer Satisfaction at Binaka Gunungsitoli Airport. Thesis. Principal Advisor: Sophia Molinda Kakisina, SE., M.Sc.

This study aims to determine and analyze the influence of Total Quality Management (TQM) implementation on customer satisfaction at Binaka Gunungsitoli Airport. The background of this study is based on the importance of TQM implementation in improving customer satisfaction, particularly at Binaka Gunungsitoli Airport, given the characteristics of the service quality challenges inherent in the airport. The method used was a quantitative approach with a survey technique. Data were collected by distributing a Likert-scale questionnaire to 99 respondents, including AVSEC employees and AIRLINES employees at the airport. Data analysis was performed using validity and reliability tests, Pearson correlation, simple linear regression, coefficient of determination, and a t-test to determine the strength and significance of the relationships between variables. The results of the study indicate a significant and positive relationship between TQM implementation and customer satisfaction. This is indicated by the Pearson correlation coefficient value, which is in the strong relationship category, and the t-test significance value <0.05 , thus accepting the alternative hypothesis. The coefficient of determination (R^2) indicates that most of the variation in customer satisfaction can be explained by the TQM implemented at Binaka Gunungsitoli Airport. In other words, the better the TQM implemented by Binaka Gunungsitoli Airport, the higher the level of customer satisfaction.

Keywords: *Total Quality Management, customer satisfaction, Binaka Gunungsitoli Airport.*