

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial secara objektif dengan menggunakan data numerik yang di analisis melalui teknik statistik (Ali et al., 2022). Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa setiap fenomena dapat di ukur dan di analisis secara sistematis. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antar dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas adalah penerapan TQM yang mencakup dimensi - dimensi seperti kepemimpinan dan komitmen manajemen puncak, fokus pada pelanggan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan, perbaikan berkelanjutan, pendekatan proses dan pengambilan keputusan berdasarkan data, dan manajemen hubungan dan pemasok dan mitra. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan yang mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.

Dengan pendekatan kuantitatif ini, penelitian dilakukan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh penerapan TQM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.

3.2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, variabel merupakan unsur penting yang menunjukkan apa saja yang akan di ukur atau di uji. Menurut menurut Arib, M.F., et al, 2024 dalam (Curphy, 2021), variabel penelitian terbagi ke dalam beberapa jenis, seperti variabel bebas (*independen*), variabel terikat (*dependen*), variabel control, dan variabel moderator. Masing masing variabel memiliki peran berbeda dalam proses analisis hubungan kausal.

1. Variabel bebas (*independen*) adalah faktor yang di manipulasi atau menjadi faktor penyebab dari perubahan.
2. Variabel terikat (*dependen*) adalah hasil atau dampak yang muncul akibat pengaruh dari variabel bebas.
3. Variabel control berfungsi untuk mengeliminasi atau mengendalikan faktor luar yang dapat memengaruhi hubungan antar variabel utama.

4. Variabel moderator digunakan untuk melihat bagaimana suatu variabel dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas adalah faktor yang dimanipulasi atau diberikan perlakuan oleh peneliti, sedangkan variabel terikat adalah hasil atau dampak dari perlakuan tersebut. Variabel control digunakan untuk mengendalikan faktor luar agar tidak memengaruhi hasil, dan variabel moderator berfungsi untuk melihat sejauh mana hubungan antara dua variabel utama dapat berubah tergantung situasi tertentu,

Dalam penelitian ini, terdapat dua (2) variabel yakni:

1. Variabel Independen (X) (*Total Quality Management*)

Variabel ini mengacu pada sejauh mana penerapan *Total Quality Management* diterapkan dalam operasional perusahaan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan/penumpang. Indikator *TQM* yang dikembangkan oleh Goetsch & Davis dalam (Curphy, 2021) yakni : 1). Kepemimpinan dan komitmen manajemen puncak, ini menunjukkan sejauh mana pimpinan bandara menunjukkan komitmen terhadap kualitas layanan. 2). Fokus pada pelanggan (*customer focus*), dalam hal ini mengukur sejauh mana pelayanan dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan serta harapan pelanggan (penumpang). 3). Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, yakni mengukur partisipasi aktif staf bandara dalam proses peningkatan kualitas. 4). Pelatihan dan pengembangan karyawan, yakni menilai sejauh mana karyawan mendapatkan pelatihan berkelanjutan untuk menunjang kualitas pelayanan. 5). Perbaikan berkelanjutan, ini menggambarkan komitmen bandara dalam terus meningkatkan sistem dan prosedur layanan. 6). Pendekatan proses dan pengambilan keputusan berdasarkan data, yakni melihat sejauh mana keputusan dalam manajemen operasional bandara didasarkan pada data dan analisis proses. 7). Manajemen hubungan dengan pemasok dan mitra yakni mengukur bagaimana hubungan dengan mitra kerja dan penyedia jasa mendukung kualitas layanan yang berkelanjutan.

2. Variabel Dependen (Y) (Kepuasan Penumpang).

Variabel ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang yang telah menggunakan jasa di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli. Indikator kepuasan penumpang mengacu pada teori *SERVQUAL* (Basmalasari & Nugroho, 2022). Yakni yang pertama yaitu bukti fisik (*Tangibles*), ini mencakup kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, fasilitas umum, dan penampilan petugas. Yang kedua yaitu, keandalan pelayanan (*Reliability*) yaitu konsistensi dan ketepatan waktu dalam pelayanan, seperti keakuratan informasi penerbangan dan ketepatan waktu untuk checkin. Kemudian yang ke tiga, yaitu daya tanggap petugas (*Responsiveness*) yaitu kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons permintaan atau

keluhan pelanggan. Kemudian jaminan dan keamanan (Assurance) yaitu profesionalisme, sopan santun, dan jaminan rasa aman yang diberikan petugas kepada pelanggan. Dan yang terakhir yaitu kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan (*Empathy*) yakni kemampuan petugas dalam memahami dan memberikan perhatian kepada kebutuhan spesifik pelanggan.

Dengan mengkaji kedua variabel ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana dan seberapa besar pengaruh penerapan TQM dapat memengaruhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli secara signifikan.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut (Hermina & Huda, 2024) Populasi di definisikan sebagai keseluruhan individu, objek, atau peristiwa yang menjadi subjek utama penyelidikan dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli, petugas Aviation Security, dan petugas Airline Wings.

Menurut data yang diperoleh dari petugas Airline Wings Air, jumlah penumpang di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli tercatat sebanyak 51.840 orang. Karena jumlah tersebut cukup besar dan terus berubah, maka populasi dalam penelitian ini dianggap sebagai populasi yang tidak terbatas (*infite population*). Dan peneliti memilih untuk memfokuskan untuk melakukan penelitian pada bulan Juli 2025 dan didapatkan jumlah pelanggan sebanyak 8.640 orang.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono dalam (Subhaktiyasa, 2024), sampel adalah bagian dari populasi yang di pilih untuk mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Pemilihan sampel *representative* menjadi krusial untuk menghindari bias yang dapat mengganggu validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Karena populasi bersifat besar dan tidak mungkin dijangkau seluruhnya, maka peneliti menggunakan metode *sampling* untuk menentukan sampel. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan bersedia menjadi responden.

Penentuan jumlah sampel di lakukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (margin of error) 10 % sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah Sampel

N = jumlah Populasi (8.640 orang)

e = tingkat kesalahan (missal 10 % atau 0,1)

maka, perhitungan sampel dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{8640}{1 + 8.640 (0,1)^2} = \frac{8.640}{1 + 8.640 (0,01)} = \frac{8.640}{1 + 86,4} = \frac{8.640}{87,4}$$

$$= \frac{8.640}{87,4} = 98,84$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sekitar 99 responden yang terdiri dari penumpang sebanyak 60 orang, pemberi layanan seperti maskapai penerbangan Airline dan AVSEC sebanyak 39 orang.

3.4. Instrument Penelitian

Menurut (Ummah, 2019) Instrument penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data - data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian atau instrumen pengumpulan data. Instrumen penelitian yang lazim digunakan dalam penelitian adalah kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada saat observasi atau penyebaran kuesioner.

Instrumen ini memiliki peranan serta kegunaan yang sangat penting dikarenakan bila kita tidak mempunyai instrumen dalam mendapatkan data penelitian, maka dapat mengakibatkan kita salah dalam mengambil kesimpulan dalam penelitian serta mengalami kesulitan dalam melakukan pengelompokan dan pengolahan data yang relevan dalam penelitian tersebut. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen yang baik harus memenuhi dua kriteria utama, yaitu validitas dan reliabilitas. Validitas mengacu pada sejauh mana instrumen tersebut mampu

mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan berulang-ulang dalam kondisi yang sama.

Dalam konteks penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data dari responden, yang terdiri dari pelanggan, karyawan Aviation Security (AVSEC), dan petugas Airline Wings Air. Penyusunan instrumen dilakukan dengan mempertimbangkan indikator yang sesuai dengan variabel penelitian, yakni manajemen *TQM* dan kepuasan pelanggan. Setiap item pernyataan disusun secara sistematis untuk mengumpulkan data dari responden terhadap kedua variabel tersebut. Sebelum digunakan secara luas, instrumen di uji terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dapat digunakan sebagai alat ukur yang akurat dan konsisten.

Dengan instrumen yang dirancang secara tepat dan terstruktur, peneliti dapat memperoleh data yang berkualitas baik, yang selanjutnya akan menjadi dasar dalam proses analisis dan penarikan kesimpulan yang sah. Oleh karena itu, peran instrumen dalam penelitian kuantitatif tidak dapat diabaikan, karena merupakan fondasi utama dalam menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner. Menurut (Rahman & Sutanto, 2023), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner adalah daftar pernyataan yang harus dijawab atau diisi responden berdasarkan keadaan yang terjadi. Kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada responden yaitu tentang bagaimana pengaruh penerapan *TQM* terhadap kepuasan pelanggan mulai dari segi bukti fisik yang dirasakan oleh pelanggan, keandalan dan daya tanggap petugas, jaminan yang diberikan ketika pesawat mengalami extend, dan juga empati dari petugas.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell dalam (Nasrullah, et al., 2023) teknik pengumpulan data adalah metode atau strategi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data secara sistematis dari berbagai sumber, seperti observasi, wawancara, kuesioner, atau data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan dan akurat terkait penerapan *TQM* dan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner/angket merupakan metode pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan ataupun pernyataan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut Sugiyono, (2017:142) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner digunakan sebagai teknik utama dalam pengumpulan data primer. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan tertutup (responden memberikan jawaban sesuai dengan yang disediakan oleh peneliti) yang disusun berdasarkan indikator dari dua variabel penelitian, yaitu TQM (variabel X) dan kepuasan pelanggan (variabel Y).

Responden diminta untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan tersebut dengan menggunakan Skala Likert 5 poin, yaitu:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1) Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |
| 2) Tidak Setuju (TS) | = 2 |
| 3) Normal | = 3 |
| 4) Setuju (S) | = 4 |
| 5) Sangat Setuju (SS) | = 5 |

Teknik ini dipilih karena praktis, mudah dikelola dalam jumlah besar, dan efektif untuk memperoleh data kuantitatif dari pelanggan (penumpang) di bandara.

2. Observasi

Peneliti juga melakukan observasi langsung di lapangan untuk mengamati kondisi aktual penerapan TQM di lingkungan Bandar Udara Binaka Gunungsitoli, seperti kebersihan fasilitas, respon petugas terhadap keluhan pelanggan, serta kenyamanan ruang tunggu. Observasi ini bersifat partisipatif, di mana peneliti terlibat secara langsung dalam operasional perusahaan, bukan hanya sebagai pengamat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen atau laporan resmi terkait jumlah penumpang, standar operasional prosedur pelayanan, serta laporan evaluasi mutu layanan yang tersedia di instansi terkait seperti pihak bandara.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut (Sofwatillah et al., 2024), Data penelitian kuantitatif yang telah dikumpulkan melalui kegiatan lapangan pada dasarnya masih berupa data mentah (raw data). Untuk dapat menggunakan data sebagai landasan empiris dalam menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis penelitian, maka perlu dilakukan rangkaian proses pengolahan dan penyajian data, melakukan berbagai perhitungan untuk mendeskripsikan data, dan melakukan analisis untuk menguji hipotesis.

Data yang telah dikumpulkan akan di analisis dengan langkah langkah berikut:

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan konsep utama dalam menilai kualitas instrumen penelitian kuantitatif, Peeters & Harpe, 2020 dalam (Subhaktiyasa, n.d.2020). Validitas merujuk pada sejauh mana instrument mampu mengukur konsep yang seharusnya diukur, sehingga hasil yang diperoleh benar benar mencerminkan realitas yang diteliti.

Uji ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment. Dimana jumlah item variabel X (*TQM*) sebanyak tujuh (7) indikator dikali 5 butir pernyataan dan didapatkan tiga puluh butir pernyataan tentang *TQM*. Begitu juga dengan variabel Y (kepuasan pelanggan), dimana jumlah indikatornya ada sebanyak lima (5) dan dikalikan dengan 5 item pernyataan dan didapatkan jumlah sebanyak dua puluh lima butir pernyataan tentang kepuasan pelanggan.

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung $\geq r$ tabel. r hitung merupakan hasil korelasi antara setiap item pernyataan dengan total skor variabelnya, dan di hitung secara otomatis oleh software statistik seperti SPSS melalui analisis Pearson Product Moment dan nilai r hitung juga menunjukkan seberapa kuat hubungan item tersebut dengan keseluruhan indikator variabel.

Sedangkan r tabel merupakan nilai kritis (batas) untuk menentukan apakah r hitung signifikan atau tidak. r hitung ini di ambil dari tabel distribusi Pearson berdasarkan: jumlah responden (N) dan taraf signifikansi (misalnya $\alpha = 0,05$ atau 5%)

Kriteria keputusan dinyatakan valid apabila: Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item valid dan apabila r hitung $< r$ tabel, maka item tidak valid (harus di perbaiki atau di ganti). Contohnya, jika jumlah responden (N) = 100, maka r tabel pada taraf signifikan 5 % = 0,197.

Untuk uji validitas ini, peneliti menggunakan SPSS versi 25 karena lebih ramah tampilan dan mendukung grafik hasil analisis. Namun untuk fungsionalitas dasar seperti *Pearson Product Moment*, *Cronbach's Alpha*, *Regresi Linear*, dan uji asumsi Klasik, SPSS versi 20 ke atas sudah sangat memadai.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Heale & Twycross, dalam (Subhaktiyasa, n.d.2020) Uji Reliabilitas merujuk pada konsistensi hasil yang diperoleh instrument ketika digunakan untuk mengukur konsistensi hasil jawaban dari responden terhadap instrumen yang digunakan. Jenis uji yang digunakan dalam uji reliabilitas ini yaitu *Cronbach's Alpha* dengan kriteria reliabilitasnya yaitu: jika *alpha cronbach* lebih dari sama dengan 0,90 maka kuesioner dinyatakan sangat reliable, jika *alpha cronbach* $0,70 \leq \alpha < 0,90$ maka kuesioner dinyatakan reliable, jika *alpha cronbach* $0,60 \leq \alpha < 0,70$ maka kuesioner dinyatakan cukup reliable, dan jika *alpha cronbach* $< 0,60$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliable. Intinya instrument dinyatakan reliable jika *alpha cronbach* lebih atau sama dengan 0,70 ($\alpha \geq 0,70$)

3.6.3 Statistik Deskriptif

Menurut (Yellapu, 2019) Uji statistik deskriptif merupakan proses untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan, tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan atau generalisasi yang berlaku untuk seluruh populasi. Uji ini digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data, seperti nilai rata rata, nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi. Dan statistik deskriptif ini juga digunakan untuk menguji keakuratan dan konsistensi instrument kuesioner. Dan juga untuk melihat sebaran dan kecenderungan data secara umum.

3.6.4 Analisis Deskriptif Variabel

(Yellapu, 2019) Analisis Deskriptif Variabel adalah metode untuk menggambarkan, merangkum, dan menyajikan data kuantitatif dalam bentuk angka, tanpa bermaksud menguji hipotesis atau membuat generalisasi yang lebih luas. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci tentang karakteristik data yang dikumpulkan, sehingga memudahkan interpretasi dan pemahaman. Artinya analisis ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat persepsi responden terhadap masing masing variabel yakni: variabel X (*TQM*) dan variabel Y (kepuasan pelanggan). Yang dimana

hasilnya akan diinterpretasikan berdasarkan skor rata rata (mean), dan interval skala penilaian mulai dari tinggi, sedang, dan rendah.

3.6.5 Uji Asumsi Klasik

Menurut (Basuki, 2023) Uji Asumsi Klasik adalah serangkaian pengujian yang dilakukan pada data penelitian kuantitatif, khususnya dalam analisis regresi linear berganda, untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat syarat tertentu agar hasil analisis regresi valid dan dapat diandalkan. Uji ini bertujuan untuk memastikan model regresi yang dihasilkan memenuhi kriteria *BLUE (Best Linear Unbiased Estimator)*.

Uji Asumsi Klasik penting karena jika asumsi - asumsi klasik tidak terpenuhi, hasil analisis regresi mungkin tidak valid dan kesimpulan yang diambil bisa keliru. Kemudian Uji Asumsi Klasik ini penting karena untuk memastikan model regresi memiliki estimasi yang tepat, tidak bias, dan konsisten. Kemudian penting karena menjadi dasar pengambilan keputusan, hasil analisis regresi yang valid dan andal menjadi dasar yang kuat dalam pengambilan keputusan berdasarkan penelitian.

Ada beberapa jenis uji asumsi klasik yakni:

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu uji yang digunakan untuk menguji apakah residual (error) data terdistribusi secara normal. Jika tidak, uji statistik seperti uji *Kolmogorov - Smirnov* atau uji *Shapiro - Wilk* dapat digunakan. Data dinyatakan normal jika $\text{Sig.} > 0,05$.

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolineritas yaitu untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Adanya multikolineritas dapat menyebabkan masalah pada interpretasi koefisien regresi. Tidak terjadi Multikolinearitas jika $\text{VIF} < 10$ dan toleransi $> 0,1$.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji *Heteroskedastisitas* yaitu untuk menguji apakah varian dari residual (error) konstan di semua tingkat variabel independen. Jika tidak konstan, ini disebut *heteroskedastisitas*. Menggunakan uji *Glejser* atau *scatterplot*. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu jika $\text{sig} > 0,05$.

4) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi yaitu untuk menguji apakah terdapat korelasi antar residual dari observasi yang berurutan. Uji ini biasanya relevan untuk data time series (runtut waktu).

5) Uji Linearitas

Uji Linearitas yaitu untuk menguji apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linear. Dengan melakukan uji Asumsi Klasik peneliti dapat memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria yang diperlukan agar hasil analisisnya valid dan dapat diandalkan. Hal ini penting untuk menghasilkan kesimpulan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6.6 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut (Padilah & Adam, 2019) Analisis regresi linear sederhana adalah metode statistic untuk meneliti hubungan antara satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana perubahan pada variabel independen dapat memprediksi perubahan pada variabel dependen, dengan asumsi hubungan tersebut bersifat linear. Contohnya y dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh *TQM* (variabel independen) terhadap kepuasan pelanggan (variabel dependen). Analisis regresi linear sederhana dapat digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh *TQM* terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli, dan seberapa besar pengaruhnya.

Persamaan regresi nya yaitu: $Y = a + bX$. Dimana Y yaitu kepuasan pelanggan, a nya yaitu nilai konstanta, dan b nya yaitu koefisien regresi, dan X nya yaitu *TQM*. Dan uji ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

3.6.7 Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh masing masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, uji t ini membantu untuk menentukan apakah ada hubungan signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, sambil mengontrol pengaruh variabel bebas lainnya dalam model.

Uji t bertujuan untuk melihat apakah masing masing variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji t ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel atau nilai signifikansi (p -value) untuk menentukan apakah pengaruh variabel independen tersebut signifikan secara statistik.

jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel, atau jika nilai signifikansi (p - value) kurang dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (biasanya 0,05), maka variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, atau jika nilai signifikansi (p -value) lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian tentang pengaruh penerapan *TQM* terhadap Kepuasan Pelanggan, uji t parsial akan digunakan untuk melihat apakah masing masing variabel dependen (*TQM*) secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).

3.6.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) adalah alat penting dalam analisis regresi untuk mengevaluasi keakuratan model dalam memprediksi hasil. Hasil R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen dengan baik, sedangkan nilai R^2 yang rendah menunjukkan sebaliknya. Artinya semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin baik model dalam memprediksi hasil.

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa baik suatu model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai (R^2) berkisar antara 0 hingga 1. $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa model tidak dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. $R^2 = 1$ menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan seluruh variasi dalam variabel dependen. Jika $R^2 = 0,75$, ini berarti bahwa 75 % variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini akan dilaksanakan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli Idanoi, Jl. Pelud Binaka Km.19,5 Gunungsitoli Idanoi.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Untuk memperlancar jadwal penelitian yang akan dilakukan peneliti, maka peneliti menguraikan jadwal penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal							
	Okt 2024	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025
Pembagian Dosen Pembimbing								
Pengajuan Rancangan Penelitian								
Penyusunan Proposal								
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing								
Pengajuan Proposal								
Persiapan Seminar Proposal								
Seminar Proposal Skripsi								