

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian

Gagasan membangun Bandara Binaka diawali oleh Dalihuku Mendrofa, tokoh yang menjabat sebagai bupati Nias sekaligus perwira TNI AU. Beliau meyakini Bandar udara dibutuhkan untuk membuka isolasi wilayah serta meningkatkan kunjungan wisata ke Nias, yang telah ditetapkan sebagai destinasi nasional sejak tahun 1974. Awalnya runway hanya sepanjang $\pm 1.600 - 1.800$ memungkinkan pendaratan pesawat kecil seperti ATR. Pada tahun 2014 – 2018, dilakukan perluasan runway menjadi $2.250 \text{ m} \times 45 \text{ m}$ agar bisa menampung jet narrow – body seperti Boeing 737 dan Airbus A320. Terminal juga direnovasi pada tahun 2018 dengan biaya sekitar Rp. 5 Milyard untuk memperindah fasad dan menambah kenyamanan.

Pada tahun 2019, Pertamina meresmikan Depot Pengisian Pesawat Udara (DPPU) untuk memastikan suplai bahan bakar efisien dan memadai. Pemerintah daerah terus mendorong kebijakan perpanjangan runway Pemkot membebaskan lahan sejak tahun 2022 dan menyiapkan Rp. 2 miliar untuk pembebasan lahan agar runway dapat diperbesar menjadi sekitar 2.600 m, dengan target menjadi bandara internasional. Layanan domestic regular telah tersedia ke Medan (multiple flights), dan melalui maskapai seperti Wings Air, Susi Air, Citilink, bahkan Garuda Indonesia pernah membuka rute langsung Jakarta GNS (2018-2019). Namun perjalanan ini berhenti saat pandemic, meski ada upaya pemulihan. Wings Air juga sempat melayani Gunungsitoli - Padang pada tahun 2021, meski rute tersebut singkat jalan. Sebelum diperluas, runway sempat digunakan warga setempat sebagai jalan pintas ke kebun menimbulkan risiko keselamatan dan memicu sosialisasi serta pembebasan lahan oleh pemda setempat. Pemerintah terus mengusulkan pelabaran dan perpanjangan runway agar dapat menerbangkan

pesawat berbadan lebar, mendukung konektivitas internasional, pengembangan pariwisata, dan investasi ekonomi daerah.

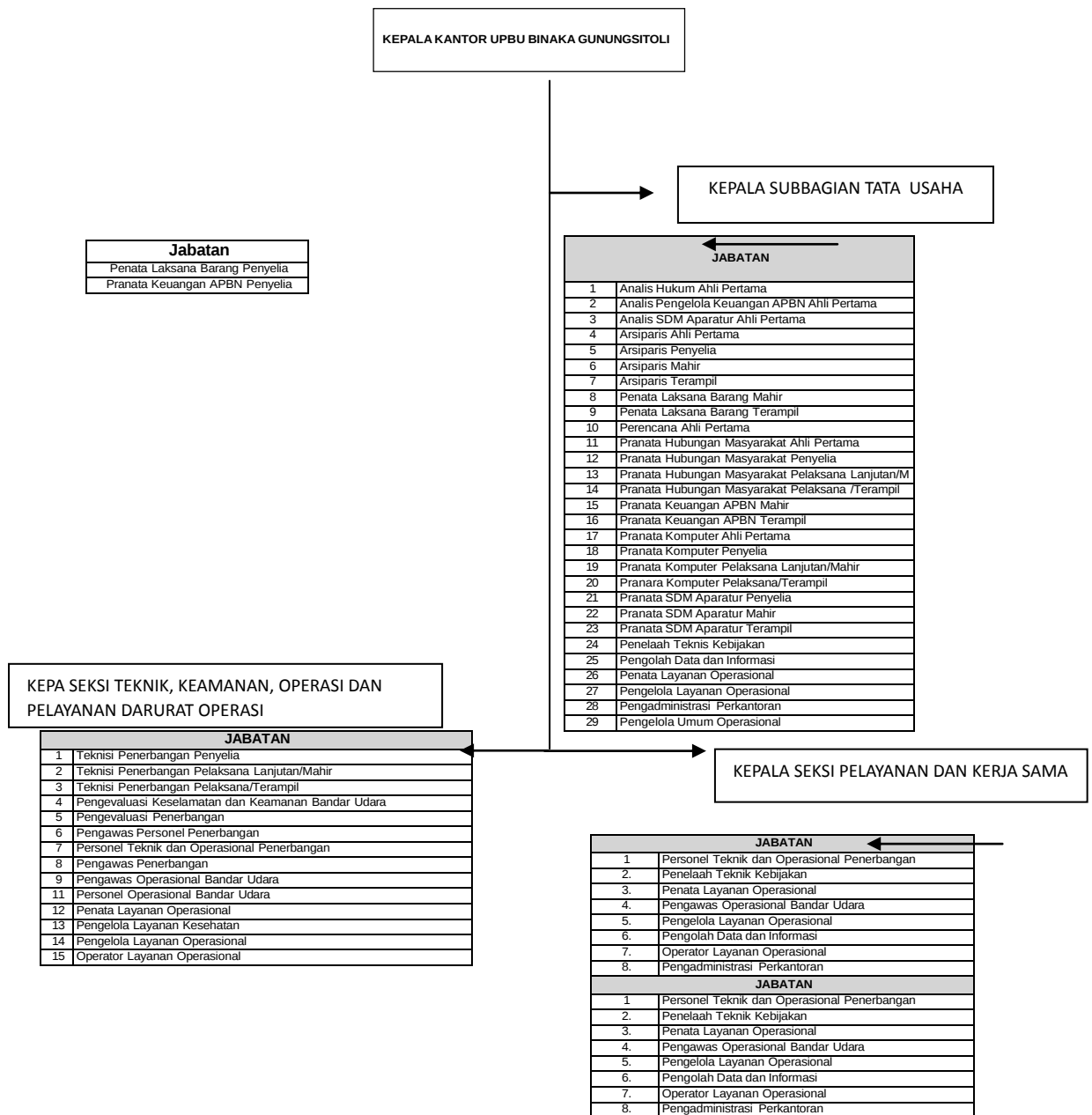
Bandar Udara Binaka (IATA: GNS, ICAO: WIMB) adalah Bandar Udara yang terletak di Kecamatan Gido, Kabupaten Nias, Sumatera Utara yang berbatasan dengan Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kota Gunungsitoli. Bandara ini tepatnya berada di Jalan Raya Pelabuhan Udara Binaka Km. 19,5 Gido, Kabupaten Nias. Bandara Binaka menjadi pintu masuk utama melalui udara ke Pulau Nias. Bandara dengan kode IATA:GNS ini melayani penerbangan Domestik. Panjang landasan pacu Bandara Binaka saat ini adalah 2.250 meter dengan lebar 30 meter (luas: 67.500 meter persegi). Adapun taxi way, yakni jalan penghubung antara apron dengan landasan pacu (runway), memiliki panjang 70 meter dengan lebar 23 meter (luas: 1.629 meter persegi). Bandara ini di kelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) Kelas II di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Bandara Binaka awalnya dibangun untuk mendukung konektivitas dan mobilitas masyarakat di Kepulauan Nias, terutama dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan pariwisata.

Dalam beberapa bulan terakhir pada tahun 2025, ada beberapa keluhan dari para pelanggan (penumpang) mengenai layanan yang mereka terima baik dari petugas avsec maupun dari petugas airline, tentang kebersihan, dan fasilitas yang mereka terima selama menggunakan jasa Bandar Udara Binaka Gunungsitoli. Pada kesempatan kali ini, penulis akan menggunakan *Total Quality Management* untuk menangani keluhan - keluhan dari para pelanggan (penumpang).

4.2 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi pada Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.

PETA JABATAN KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA BINAKA KELAS II GUNUNGSITOLI



4.3 Visi dan Misi

4.3.1 Visi

Adapun visi dari Bandar Udara Binaka Gunungsitoli yakni “Terwujudnya Penyelenggaraan Transportasi yang handal, berdaya dan memberikan nilai tambah.

4.3.2 Misi

Adapun misi yang akan di jalankan oleh Bandar Udara Binaka Gunungsitoli diantaranya yaitu:

1. Memenuhi standar keamanan, keselamatan penerbangan dan pelayanan.
2. Menyediakan sarana, prasarana dan jaringan transportasi udara yang handal, optimal dan terintegrasi, kompetitif dan berkelanjutan (sustainable).
3. Mewujudkan iklim usaha jasa transportasi kompetitif dan berkelanjutan (sustainable).
4. Mewujudkan kelembagaan yang efektif, efisien, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan peraturan perundang undangan yang kompherensif serta menjamin kepastian hukum.

4.2 Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengetahui apakah angket yang telah disebarkan oleh peneliti kepada responden telah di isi sesuai dengan petunjuk pengisian. Angket disebarkan sebanyak 99 responden dalam hal ini pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli, petugas Avsec, dan petugas Airline yang berjumlah 99 orang.

Berdasarkan verifikasi data, semua angket tersebut telah kembali ketangan peneliti dalam keadaan utuh dan telah di isi sesuai dengan petunjuk. Maka angket telah diverifikasi dengan baik, sehingga data tersebut layak untuk dinyatakan sebagai data penelitian.

4.2.1 Karakteristik Responden

Sesuai dengan penjelasan pada bab sebelumnya, bahwa yang menjadi pemberi informasi (responden) pada penelitian ini adalah pelanggan,

petugas Avsec dan petugas Airline yang berjumlah 99 orang. Oleh karena itu, peneliti menguraikan karakteristik responden sebagai masukan untuk variabel yang ada pada penelitian ini serta lebih mudah untuk dipahami maka di uraikan berdasarkan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil yang didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (*kuesioner*), berikut hasil data dari responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1

Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	100%
1	Laki-Laki	69	69,7%
2	Perempuan	30	30,3%
Total		99 orang	100%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas diketahui bahwa jumlah laki-laki lebih sedikit dari pada jumlah perempuan, dengan presentase laki-laki 69,7% dan perempuan 30,3%, dengan jumlah total % secara keseluruhan adalah 100%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil data yang diperoleh melalui penyebaran angket (*kuesioner*), kepada responden maka, karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.2

Presentase Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	100%
1	20-24 Tahun	25	25%
2	25-34 Tahun	50	50%
3	35-44 Tahun	16	17%
4	45-54 Tahun	8	8%
Total		99 Orang	100 %

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.2 paling banyak responden berusia 20-24 tahun, yakni sebanyak 25 (25%) responden, disusul responden berusia 25-34 tahun sebanyak 50 (50%) kemudian responden berusia 35-44 Tahun tahun sebanyak 16 (17%) orang responden. Sementara paling sedikit responden berusia 45-54 tahun, yakni sebanyak 8 (8%).

4.3 Pengolahan Angket

Pengolahan angket berskala pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Skor untuk skala likert adalah 1, 2, 3, 4, 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Normal, Setuju, Sangat Setuju. Dalam penelitian ini item pernyataan diberikan skor untuk masing-masing pernyataan atau pertanyaan dengan skor masing-masing disesuaikan dengan ketetapan awal yang digunakan dalam penelitian ini.

Dari hasil angket yang disebarkan oleh peneliti kepada responden, di mana angket tersebut bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki skor penilaian yang berbeda beda.

Jumlah pernyataan angket pada variabel X sebanyak tiga puluh lima pernyataan, dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut.

Tabel 4.3
Hasil Skor Angket Variabel X

No. Res	Daftar Skor Item Pernyataan														
	PX1	PX2	PX3	PX4	PX5	PX6	PX7	PX8	PX9	PX10	PX11	PX12	PX13	PX14	PX15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
2	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4

3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4
7	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4
8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
11	4	5	5	5	4	5	2	2	4	1	2	4	4	5	4
12	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1
13	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	3	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
15	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4
16	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4
17	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
19	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3
25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5
26	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5
27	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4
28	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
29	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
30	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
31	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
36	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
37	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
38	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5

39	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PX16	PX17	PX18	PX19	PX20	PX21	PX22	PX23	PX24	PX25	PX26	PX27	PX28	PX29	PX30
4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4
4	5	5	4	3	2	5	5	3	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	1	4	4	4
1	5	1	5	4	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1
5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	4
5	1	5	4	3	1	4	1	1	5	5	4	5	5	5
4	2	4	5	4	2	4	3	3	3	4	5	4	3	3
5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5
4	5	4	3	4	2	4	4	4	4	3	5	3	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4
4	1	4	4	5	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	5	2	5	3	3	4	4	4	4	3	3
5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5
5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5

4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
4	1	4	4	4	1	5	1	1	4	4	4	4	5	5
4	2	4	5	5	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5

Px31	Px32	Px33	Px43	Px35
4	4	4	4	5
3	5	4	3	3
5	5	5	5	5
1	1	1	1	1
2	3	2	3	3
4	4	4	4	4
4	5	4	4	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	5	5	4	5
1	1	2	3	1
4	3	4	3	3
5	5	5	5	5
4	4	4	3	4
4	5	5	5	5
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
3	5	4	4	4
5	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	5	5	5	3
5	5	5	5	5
4	4	4	3	5
5	4	4	4	3

4	5	4	3	4
4	4	4	4	5
4	5	5	5	4
5	4	4	4	5
5	5	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	5
5	4	4	5	4
4	5	5	5	4
4	4	4	4	5

Sumber: Kuesioner Penelitian dan Diolah oleh Peneliti (2025)

Tabel 4.4
Hasil Skor Angket Variabel Y

No · Re s	Daftar Skor Item Pernyataan														
	PY 1	PY 2	PY 3	PY 4	PY 5	PY 6	PY 7	PY 8	PY 9	PY1 0	PY1 1	PY1 2	PY1 3	PY1 4	PY1 5
1	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	2
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
7	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3
8	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
9	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
10	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
12	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4
17	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3
19	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3

20	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
21	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3
22	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
23	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4
24	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
26	3	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2
27	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
28	5	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3
29	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4
30	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
31	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3
32	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
33	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4
34	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	2
35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
36	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
38	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
39	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4
40	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3
41	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3
42	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
43	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5
44	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
45	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
46	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4
47	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	2	5
48	3	5	4	4	5	4	2	4	2	4	3	4	3	5	5
49	4	5	4	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	5	3
50	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4
51	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5
52	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3
53	5	3	3	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	4	3
54	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5
55	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4
56	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3

57	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4
58	4	4	3	4	3	2	5	3	4	3	4	4	3	3	3
59	4	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
60	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	3

PY16	PY17	PY18	PY19	PY20	PY21	PY22	PY23	PY24	PY25
4	4	4	3	4	3	3	3	4	5
5		5	4	4	3	3	4	5	5
4	4	5	3	4	2	3	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	3	2	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	3	4	3	4
4	4	5	3	5	4	4	4	4	5
5	4	5	4	3	4	5	4	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	2	3	2	3	4	3	4
4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	3	3	3	5	5
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	5	3	3	4	3	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4

4	3	3	2	5	3	3	4	3	2
3	3	4	4	3	2	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	3	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	5	4	4	5	3	4	3	3	4
4	3	5	4	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	3	4	5
4	4	5	5	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5

5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	5	3	3	5	4	3	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	5	5	4	4	4	3	4	3
5	5	3	3	5	5	3	3	5	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	5
3	5	5	5	3	3	5	3	4	4
5	4	4	4	5	5	3	5	5	3
5	5	5	4	4	3	3	4	5	5
5	4	4	5	4	3	4	4	4	5
5	4	4	4	5	3	4	5	4	4
4	5	5	5	4	4	5	4	2	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	3	5	4	4	4	4	4	4	5

Sumber: Kuesioner Penelitian dan Diolah oleh Peneliti (2025)

4.3.3 HASIL UJI VALIDITAS X

Validitas adalah derajat presisi suatu alat ukur dalam ukuran apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, validitas menjawab pertanyaan; 'apakah instrumen ini benar benar mengukur konsep yang di inginkan peneliti'. Suatu instrumen yang valid akan menghasilkan data yang akurat dan representatif dari variabel yang diteliti. Dibawah ini adalah hasil uji validitas dari penyebaran angket penelitian kepada responden.

Tabel 4.5
Hasil uji Validitas X

No. Item	Pearson Correlation (r hitung)	R tabel Df= (N-2)	Keterangan
X1	0.667	0.244	Valid
X2	0.923	0.244	Valid
X3	0.868	0.244	Valid
X4	0.882	0.244	Valid
X5	0.894	0.244	Valid
X6	0.875	0.244	Valid
X7	0.837	0.244	Valid
X8	0.792	0.244	Valid
X9	0.848	0.244	Valid
X10	0.853	0.244	Valid
X11	0.887	0.244	Valid
X12	0.767	0.244	Valid
X13	0.846	0.244	Valid
X14	0.938	0.244	Valid
X15	0.891	0.244	Valid
X16	0.894	0.244	Valid
X17	0.878	0.244	Valid
X18	0.941	0.244	Valid
X19	0.878	0.244	Valid
X20	0.905	0.244	Valid
X21	0.882	0.244	Valid
X22	0.903	0.244	Valid
X24	0.888	0.244	Valid
X25	0.876	0.244	Valid
X26	0.827	0.244	Valid

X27	0.866	0.244	Valid
X28	0.905	0.244	Valid
X29	0.914	0.244	Valid
X30	0.922	0.244	Valid
X31	0.928	0.244	Valid
X32	0.913	0.244	Valid
X33	0.930	0.244	Valid
X34	0.814	0.244	Valid
X35	0.845	0.244	Valid

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa hasil uji validitas untuk nilai r tabel signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden hasil *person correlation* pada tabel diatas semua item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ dari r tabel, sehingga dikatakan butir pernyataan semua item valid. (Untuk hasil total perhitungan SPSS dapat di lihat pada lampiran).

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Y

No.Item	<i>Pearson Correlation</i> (rhitung)	r_{tabel} Df=(N-2)	Keterangan
Y1	0.841	0.244	Valid
Y2	0.682	0.244	Valid
Y3	0.748	0.244	Valid
Y4	0.765	0.244	Valid
Y5	0.745	0.244	Valid
Y6	0.786	0.244	Valid
Y7	0.741	0.244	Valid

Y8	0.810	0.244	Valid
Y9	0.816	0.244	Valid
Y10	0.798	0.244	Valid
Y11	0.759	0.244	Valid
Y12	0.861	0.244	Valid
Y13	0.747	0.244	Valid
Y14	0.828	0.244	Valid
Y15	0.783	0.244	Valid
Y16	0.682	0.244	Valid
Y17	0.753	0.244	Valid
Y18	0.748	0.244	Valid
Y19	0.818	0.244	Valid
Y20	0.658	0.244	Valid
Y21	0.799	0.244	Valid
Y22	0.718	0.244	Valid
Y23	0.721	0.244	Valid
Y24	0.690	0.244	Valid
Y25	0.659	0.244	Valid

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa hasil uji validitas dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0, maka untuk nilai r_{tabel} signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden hasil *person corelation* pada tabel diatas semua item pernyataan memiliki nilai $r_{\text{hitung}} > \text{dari } r_{\text{tabel}}$, sehingga dikatakan butir semua pernyataan item valid. (Untuk hasil total perhitungan SPSS dapat di lihat pada lampiran).

4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk keusioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Adapun syarat suatu alat ukur dikatakan reliabel dimana koefisien dari *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka pernyataan dikatakan reliabel. Sebaliknya jika koefisien dari *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Untuk hasil dari uji reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang valid dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hasil Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.991	35

Hasil Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.969	25

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
Total Quality Management (X)	0.991	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.969	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari Tabel 4.9 diketahui hasil uji *cronbach alpha*, dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Menunjukkan bahwa variabel X mempunyai nilai koefisien 0,991, dan variabel Y mempunyai nilai koefisien yaitu: 0,969 Maka masing-masing variabel

mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka disimpulkan kuesioner penelitian bersifat reliable.

4.5 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui hasil dari uji normalitas dilakukan suatu pengujian dengan menggunakan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. dengan ketentuan dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Apabila nilai Sig > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal
- b. Apabila nilai Sig < 0,05 maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	14.33105359
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.056
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

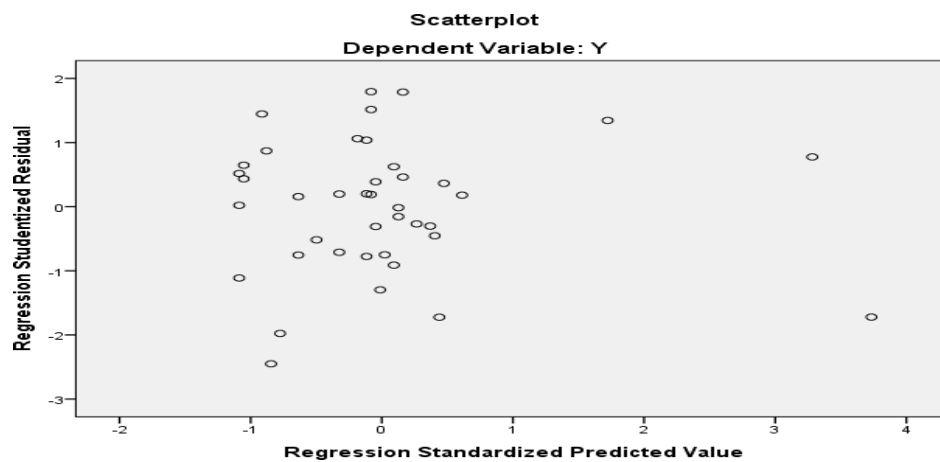
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significan

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t		Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	121.319	11.808		10.274	.000			
X	-.158	.081	-.303	-1.957	.058	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Pada tabel diatas yang dimana hasil dari *Scatterplot* dapat dilihat regresi mengalami hetoreskedastistas atau tidak. Terlihat bahwa titik-titik menyebar ecara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y,

sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas pada model regresi dalam penelitian ini.

UJI AUTOKORELASI

Runs Test

Unstandardized Residual

Test Value ^a	2.40523
Cases < Test Value	20
Cases >= Test Value	20
Total Cases	40
Number of Runs	15
Z	-1.762
Asymp. Sig. (2-tailed)	.078

a. Median

UJI LINEAR SEDERHANA

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	84.976	12.236		6.945	.000
	X	.097	.084	.188	1.165	.252

a. Dependent Variable: Y

1. Nilai konstanta sebesar 84.976 menyatakan bahwa jika tidak ada skor Total Quality Management ($X=0$) maka skor terhadap Kepuasan Pelanggan adalah tetap sebesar 84.976.
2. Koefisien regresi variabel Total Quality Management (X) sebesar 0,097 menyatakan bahwa setiap penambahan satu - satuan pada Total Quality Management, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,097.

Sehingga persamaan regresi yaitu : $Y = a + bX = 84.976 + 0,097X$

4.6 Uji Parsial (Uji t)

Hipotesis statistik adalah dalam perumusan hipotestik, antara nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a) selalu berpasangan, apabila salah satu ditolak, maka yang lain pasti diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Secara teknis dilakukan perbandingan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel.

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut ini:

UJI PARSIAL (UJI T)

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	84.976	12.236		6.945	.000
X	.097	.084	.188	1.165	.252

Coefficients^a

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel di atas diketahui hasil dari uji t variabel X Total Quality Management adalah 6.945 dengan tingkat signifikansi 5% di dapat t_{tabel} sebesar 1.701. Diketahui nilai $\text{Sig} = 0,000 < 0,05$.

Interpretasi:

- Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
- Jika nilai $\text{Sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Jadi, nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikansi 5% maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, atau “Ha diterima dan Ho ditolak”. Jadi, diketahui bahwa “Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan,” atau semakin baik Total Quality Management semakin mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

4.7 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah tingkat variabel X terhadap variabel Y yang dinyatakan dalam presentase (%). Presentase diperoleh dengan terlebih dahulu mengkuadratkan koefisien korelasi dikalikan 100%.

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu nilai yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tak bebas.

Tabel

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil Uji Koefisien Determinasi				
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.915	.914	2.732
a. Predictors: (Constant), Total Quality Management				

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Berdasarkan Tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) adalah 0,915, yang dimasukkan kedalam rumus:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,915 \times 100\%$$

$$KD = 91,5\%$$

Sehingga dapat disimpulkan nilai tersebut dapat diartikan variabel Sistem Manajemen Kualitas mampu mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 91,5 %. Untuk 8,5 % di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.