

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti menemukan:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Total Quality Management* (TQM). Dengan hasil uji hipotesis dengan nilai t_{hitung} sebesar 6.945 lebih besar dari t_{tabel} 1.165, diperoleh nilai regresi linier sederhana dari variabel (X) terhadap variabel (Y) sebesar 5%. Dengan ada pengaruh TQM terhadap Kepuasan pelanggan, perlunya penerapan prinsip TQM seperti kepemimpinan dan komitmen manajemen puncak, focus pada pelanggan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan, perbaikan berkelanjutan, pendekatan proses dan pengambilan Keputusan berdasarkan data, dan manajemen hubungan dengan pemasok dan mitra di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli..
2. Besaran nilai pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,915 atau 91,5%. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas *total quality management* (X) sebesar 91,5%. Jadi besarnya pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan adalah 91,5% sedangkan sisanya sebesar 0,085% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penelitian memberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti memberikan penjelasan dan pemahaman yang didasarkan pada hasil penelitian kepada pemberi layanan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli terkait dengan prinsip – prinsip TQM dalam memberikan layanan kepada pelanggan serta menyarankan kepada pihak Bandara untuk dilaksanakan pelatihan dan pengembangan pelayanan pelanggan bagi karyawan terkait dengan TQM karena dengan adanya pelatihan pelayanan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.
2. Peneliti menyarankan agar pegawai di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli menunjukkan sikap ramah dan sigap dalam memberikan layanan kepada

penumpang, selalu menjaga komunikasi yang baik, bersikap sopan, serta mampu memberikan solusi yang tepat sehingga tercipta kepuasan pelanggan dan citra Bandar Udara Binaka Gunungsitoli semakin baik.

3. Saran peneliti kepada peneliti selanjutnya adalah agar dapat menggunakan sampel yang lebih besar dan lebih beragam, dan juga penambahan variabel lainnya seperti kemudahan akses ke bandara, harga tiket atau faktor - faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan dapat menggunakan pendekatan longitudinal untuk melihat dampak jangka Panjang dari penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan dan factor factor lainnya, seperti loyalitas pelanggan dan citra bandara. Dan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian perbandingan antar bandara yang sudah menerapkan TQM dengan bandara yang belum, untuk mengetahui apakah penerapan TQM memberikan keuntungan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.