

ABSTRACT

FENNY LESTARI
1501020314

THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT TRINITY PALMTRANS INDONESIA MEDAN

(xv + 82 pages; 5 figures; 41 tables; 8 appendixes)

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management on Customer Satisfaction at PT Trinity Palmtrans Indonesia Medan. PT. Trinity Palmtrans Indonesia is a company operates in organizing shipping and logistic of Crude Palm Oil (CPO).

The object in this study were loyal customers of PT Trinity Palmtrans Indonesia Medan period from year 2014-2018 who had made repeated purchase of company product/service with the amount of 50 customers.

This study involved census sampling method which taken all population become sample which is also called population research.

Based on the analysis that has been made, the results are the coefficient of correlation is 0.609 which means that there is positive and strong relationship between Total Quality Management and Customer Satisfaction. The coefficient of determination is 0.370 which means that Customer Satisfaction level can be explained by Total Quality Management in amount of 37% and simple linear regression analysis is $Y = 6.698 + 0.858x$. It indicates that each increasing Total Quality Management in 1 unit, then purchase decision variable with increase in amount of 0.858. According to Ztest being compared to Ztable, Hypothesis Alternative (H_a) is accepted in which Total Quality Management has an influence on Customer Satisfaction at PT Trinity Palmtrans Indonesia Medan.

Thus, Hypothesis Alternative (H_a) is accepted that Total Quality Management has influence on Customer Satisfaction at PT Trinity Palmtrans Indonesia Medan.

Keywords: Total Quality Management, Customer Satisfaction

References: 43

ABSTRAK

FENNY LESTARI
1501020314

PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TOTAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TRINITY PALMTRANS INDONESIA MEDAN

(xv + 81 halaman; 5 gambar; 41 tabel; 8 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak Manajemen Total Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Trinity Palmtrans Indonesia Medan. PT Trinity Palmtrans Indonesia merupakan perusahaan yang beroperasi dalam mengorganisir pengiriman dan logistik terhadap minyak sawit mentah.

Objek penelitian dalam riset ini adalah pelanggan setia dari PT Trinity Palmtrans Indonesia dalam kurun waktu tahun 2014-2018 yang telah melakukan pembelian berulang dengan jumlah sebanyak 50 pelanggan.

Riset ini menggunakan teknik sampel sensus dimana semua populasi akan dijadikan sampel atau yang biasa disebut sebagai penelitian populasi.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil dari Koefisien Korelasi adalah 0.609 dimana berarti adanya hubungan yang positif dan kuat antara Manajemen Kualitas Total dan Kepuasan Pelanggan. Koefisien Determinasi adalah 0.370 yang berarti bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan dengan Manajemen Kualitas Total sebesar 37% dan analisis linear regresi sederhana adalah $Y = 6.698 + 0.858x$. Hal ini dapat diindikasikan bahwa setiap peningkatan Manajemen Kualitas Total dalam 1 unit, maka variabel Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0.858. Berdasarkan Z-test dibandingkan dengan Ztable $4.263 > 1.96$, Hipotesis Alternatif (H_a) diterima bahwa Manajemen Kualitas Total memiliki dampak terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Trinity Palmtrans Indonesia Medan.

Dengan demikian, Hipotesis Alternatif (H_a) diterima bahwa Manajemen Kualitas Total memiliki dampak terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Trinity Palmtrans Indonesia Medan.

Kata kunci: Manajemen Kualitas Total, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 43