

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

---

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)  
Program Studi Akuntansi

Undergraduate Papers

---

Damanik, Ribka

2024

# Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara IV Pada Unit Teh Butong dan Teh Tobasari

---

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/265>

*Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas*

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PERKEBUNAN  
NUSANTARA IV PADA UNIT TEH BUTONG  
DAN TEH TOBASARI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :**

**RIBKA DAMANIK**  
**NPM : 200120062**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS  
MEDAN  
2024**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PERKEBUNAN  
NUSANTARA IV PADA UNIT TEH BUTONG  
DAN TEH TOBASARI**



**Disahkan Oleh**

**Ketua Program Studi**

**Evelin Roma Rauli Silalabi, SE., M.Si**  
**NIDN: 0103076701**

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing**

**Romasi Lumban Gaol, SE., M.Si**  
**NIDN: 0109086301**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PERKEBUNAN  
NUSANTARA IV PADA UNIT TEH BUTONG  
DAN TEH TOBASARI**

RIBKA DAMANIK  
NPM : 200120062

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Medan, 26 Juni 2024

SUSUNANTISI PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Drs. Abdansius Sintangang, M.Si, Ak  
NIDN: 0102086001

Dr. Miska Irani Tarigan, MM  
NIDN: 0108108002

Romasi Lumban Gaol, SE., M.Si  
NIDN: 0109086301



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kornel Munthe  
NIDN: 0130096702



Ketua Program Studi

Evelin Roma Riqli Silalahi, SE., M.Si  
NIDN: 0103076701

## ABSTRAK

**RIBKA DAMANIK, 200120062, 2024, “PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV PADA UNIT TEH BUTONG DAN TEH TOBASARI”.**

**Pembimbing: Romasi Lumban Gaol, SE., M.Si**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dalam penjualan ritel tahun 2021-2023. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 orang pelanggan PT. Perkebunan Nusantara IV. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan bahwa masing-masing variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan berkesinambungan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa *Total Quality Management* yang terdiri dari variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,662 menunjukkan bahwa 66,2 % variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 33,8 % dijelaskan oleh variabel lain di luar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata kunci: *Total Quality Management*, Kepuasan Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas**

## **ABSTRACT**

**RIBKA DAMANIK, 200120062, 2024, "THE INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON CUSTOMER SATISFACTION OF PT PERKEBUNAN NUSANTARA IV IN THE BUTONG TEA AND TOBASARI TEA UNITS".**

**Supervisor: Romasi Lumban Gaol, SE., M.Si**

*The aim of this research is to analyze the effect of implementing Total Quality Management on customer satisfaction. The population in this research is customers in retail sales in 2021-2023. The number of samples taken was 96 customers of PT. Perkebunan Nusantara IV. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis technique.*

*Based on the results of the t-test, it shows that each variable of customer focus, obsession with quality, teamwork, employee involvement and empowerment, and continuous improvement partially has a positive and significant influence on customer satisfaction. Based on the results of the F test, it shows that Total Quality Management, which consists of the variables focus on customers, obsession with quality, teamwork, employee involvement and empowerment, and continuous improvement simultaneously influence customer satisfaction. The Adjusted R Square value of 0.662 indicates that 66.2% of the variation in customer satisfaction can be explained by the five independent variables used in the regression equation, while the remaining 33.8% is explained by other variables outside the five variables used in this research.*

**Keywords: Total Quality Management, Customer Satisfaction, Obsession with Quality**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam kasih penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV PADA UNIT TEH BUTONG DAN TEH TOBASARI”**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas. Sehubungan dengan selesainya karya akhir ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Ibu Evelin Roma Riauli Silalahi, SE., M.Si selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
4. Ibu Romasi Lumban Gaol, SE., M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiri, Arifin Al. (2019). Pengaruh Implementasi *Total Quality Managemnet* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen (Vol. 8, No. 12)* Universitas Udayana Bali
- Bhote, Keki R.(1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. New York: American Management Association.
- Christal Valentino, (2021). Analisis Efektivitas *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bank Central Asia *Jurnal Manajemen STEI (Volume 04 Number 01)* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta
- Citraluki, Jaeqline. (2016). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Sekecamatan Kartasura Tahun 2016. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Surakarta*
- Efendi, P. dan Mandala, K. (2018).Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud (Vol. 7, No. 3)* Universitas Udayana Bali
- Fandy Tjiptono. (1997). Prinsip-prinsip *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Fauzi, M. (2013). Peningkatan Produktivitas Melalui Perbaikan Berkesinambungan Pada Coil Spring Di PT.ISP Gresik. *Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah, Gresik.*
- Fitriasari, D. (2017). Analisis Tingkat Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Perusahaan Roti di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kabupaten Ponorogo. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Ponorogo.*
- Gaol, Romasi Lumban. (2017). Pengaruh Kompetensi, Independensi Dan Integritas Auditor Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan (Vol. 3, No. 1).*
- Gazperz, V. (2001). *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*.Semarang:Badan Penerbit UNDIP.

- Guilitnan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. (1997). *Marketing Management.6<sup>th</sup> edition. McGraw-Hill Companies.*
- Hair, Joseph F. (1998). *Multivariate Data Analysis.* New Jersey: Prentice-Hall
- Koh, T., & Low, S. (2010). *Title An empiricist framework for TQM implementation in construction companies Author ( s ) Koh , TY ; Low , SP Citation Rights Journal of Management in Engineering . Copyright © American Society of Civil Engineers . AN EMPIRICIST FRAMEWORK TQM IMPLEM. Journal of Management in Engineering, 26(3), 133–143.*
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium.* Jakarta: Indeks.
- Kotler Philip. (1994). *Marketing Manajemen, Analysis, Planing, Implementation and Control.* Dialih Bahasakan oleh Hendra Teguh, Ronny A., Rusli. Jakarta: Prenhallindo
- Kurniawati, A. (2011). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawangmangu Tahun 2010.* Skripsi. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Lovelock, Christopher. H dan Wright, Lauren. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Indeks,
- Love, P.E.D et al, (1998) *Improving the Competitiveness of Manufacturing Companies by Continuous Improving Process, The TQM Magazine, 177-185*
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat
- M.N. Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu.* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M, Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Edisi III Penerbit Ghalia Indonesia: Bogor.
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur).* Bandung : Alfabeta