

## ABSTRAK

Arifin 2013, Pengaruh Total Quality Management Terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN. Bantaeng. Dibimbing oleh Abdul Muttalib. Dan Irwan Abdulla.

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. nilai t hitung untuk total quality management (X) pada perhitungan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 6,237 sedangkan nilai t tabel 0,254 yang lebih kecil dibandingkan dengan t hitung pada perhitungan Y. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel total quality management (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan kata lain hal yang berbunyi “ ada pengaruh total quality management terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN Rayon Bantaeng” tidak dapat ditolak.
2. Nilai koefisien determinasi untuk perhitungan total quality management terhadap kualitas adalah 0,434. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel bebas total quality management (X) sebesar 43,4%. Jadi besarnya pengaruh total quality management terhadap kualitas pelayanan adalah 43,4% sedangkan sisa sebesar 56,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini, sedangkan nilai koefisien determinasi pada perhitungan total quality management terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,401% ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas total quality management (X) sebesar 40,1% jadi besarnya pengaruh total quality management terhadap kepuasan konsumen adalah 40,1% sedangkan sisanya sebesar 59,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.
3. Persamaan regresinya diperoleh koefisien untuk variabel bebas X pada perhitungan nilai koefisien untuk variabel total quality management pada perhitungan variabel kepuasan pelanggan adalah 0,480 dan konstanta sebesar 9,162 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 9,162 + 0,480 X$ . Itu artinya besarnya pengaruh total quality management terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48% atau setiap total quality management mengalami kenaikan sebesar 0,480 maka kepuasan pelanggan mengalami kenaikan.

Kata Kunci : Total Quality Management, Kepuasan Pelanggan