

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM GORENG
NELONGSO CABANG UPN SURABAYA**



Oleh :

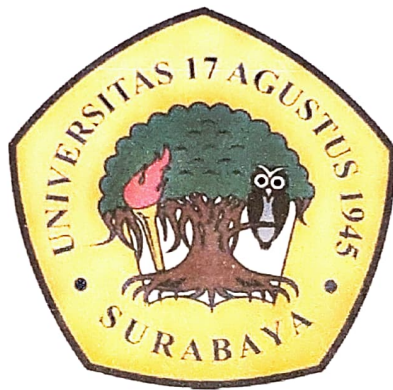
ANDRE AGUNG PRATAMA
NBI : 1212000315

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM GORENG
NELONGSO CABANG UPN SURABAYA**



Oleh:

Andre Agung Pratama

NBI :1212000315

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM GORENG
NELONGSO CABANG UPN SURABAYA**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Sarjana Manajemen (S1)
pada Program Studi Manajemen

Oleh:

Andre Agung Pratama

NBI :1212000315

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

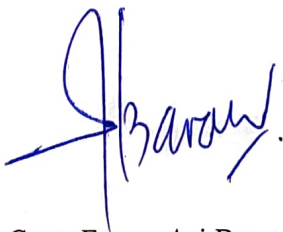
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Andre Agung Pratama
NBI : 1212000315
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya

Surabaya. 19 Desember 2023

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Capt. Fausta Ari Barata, MM

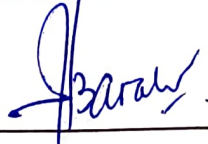
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

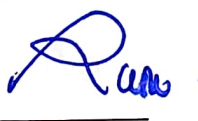
Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 15 Januari 2024.

TIM PENGUJI:

1. Dr. Capt. Fausta Ari Barata M.M
2. Dra. Ratnaningsih Sri Yustini MM
3. Ida Ayu Nuh Kartini, S.E.,M.M

TANDA TANGAN:

Ketua 

Anggota 

Anggota 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., Ca.

NPP. 20220930319

SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Andre Agung Pratama
2. NBI : 12120000315
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 3529010204020005
6. Alamat Rumah : Jl. Garuda Kampung Baru RT 009 RW 004 Desa
Kebunagung Kecamatan Kota Sumenep

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“ Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya ”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadari dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 29 Januari 2024

Yang Membuat,


Andre Agung P
(.....)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Telp. 031 593 1800 (ext. 311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Andre Agung Pratama
NBI : 1212000315
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : ~~Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonenkluasif (Nonexclusive Royalti-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti, Nonexclusive (Nonexclusive Royalti-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 18 Januari 2024



Yang Menyatakan

Andre Agung Pratama

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih atas segala dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi berjudul "Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya". Berkat kesehatan, kemudahan, dan kelapangan pikiran yang diberikan, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari kewajiban akademis untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga dedikasi dan kerja keras penulis dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif dalam bidang manajemen. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi:

1. Bapak Dr. Capt. Fausta Ari Barata, M.M selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga untuk pengembangan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Ulfi Pristiana, M.Si dan Bapak Dr. Gustaf Naufan Febrianto, A.Md., SE., MM. selaku dosen penguji seminar proposal. Terima kasih telah memberikan kritik dan saran, dukungan, ilmu, dan meluangkan waktu disela kesibukan selama proses pengerjaan tugas.
3. Ibu Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen. Terima kasih yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu dan banyak membantu kelancaran proses perkuliahan penulis.
4. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi Bisnis.
5. Bapak Andri Poto selaku Manajer Cabang Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya yang telah memberikan izin pada penulis untuk melaksanakan penelitian skripsi di Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya.
6. Orang tua penulis ,yang sangat dicintai dan menjadi sumber kebanggaan. Meskipun beliau tidak mendapatkan kesempatan untuk menempuh pendidikan hingga tingkat perguruan tinggi, namun dedikasi beliau dalam

mendidik, mendoakan, serta memberikan semangat dan motivasi tanpa henti kepada penulis, telah menjadi pendorong utama dalam penyelesaian pendidikan penulis hingga tingkat sarjana.

7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Annisa Nur Imani Sjafik Putri. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengar keluh kesah dan meberikan semangat untuk pantang menyerah.
8. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi.
9. Diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan hingga saat ini. Terima kasih atas usaha keras, ketabahan, dan kegigihan dalam menghadapi setiap rintangan dan cobaan. Semangat juang yang tetap terpatri dalam diri, bahkan dalam kondisi apapun.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Pengaruh Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling dengan sampel sebanyak 50 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisiensi determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya, Obsesi terhadap Kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya, Kerjasama Tim tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya, dan Perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang Upn Surabaya. Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang Upn Surabaya.

Kata kunci: Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of Customer Focus, Obsession with Quality, Teamwork, Continuous Improvement on Customer Satisfaction of Nelongso Fried Chicken, UPN Surabaya Branch. This study uses a quantitative approach. The sampling technique in this research was carried out using a purposive sampling method with a sample of 50 respondents. The data analysis used is instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression testing, hypothesis testing and coefficient of determination (R²).

The results of this research indicate that the variable Focus on customers has a significant effect on Customer Satisfaction of Nelongso Fried Chicken, UPN Surabaya Branch, Obsession with Quality has no significant effect on Customer Satisfaction of Nelongso Fried Chicken, UPN Surabaya Branch, Teamwork has no significant effect on Customer Satisfaction of Nelongso Fried Chicken, UPN Branch. Surabaya, and continuous improvement has a significant effect on Customer Satisfaction of Nelongso Fried Chicken, Upn Surabaya Branch. Focus on Customers, Obsession with Quality, Teamwork, Continuous Improvement simultaneously have a significant influence on Customer Satisfaction of Nelongso Fried Chicken, Upn Surabaya Branch.

Keywords: Customer Focus, Obsession with Quality, Teamwork, Continuous Improvement, Customer Satisfaction

RINGKASAN

Ayam Goreng Nelongso, sebuah restoran berbasis kemitraan yang menawarkan beragam hidangan ayam sebagai menu utamanya. Ayam Goreng Nelongso saat ini memiliki 7 cabang aktif di Surabaya. Dalam banyak outlet yang dimiliki oleh Ayam Goreng Nelongso, Permasalahan pada Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya adalah kurangnya kepuasan pelanggan pada produk maupun layanan pada cabang tersebut, hal tersebut dapat terlihat dari ulasan google maps.

Adapun tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Pengaruh Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan yang merupakan beberapa unsur dari Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling dengan sampel sebanyak 50 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisiensi determinasi (R^2).

Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Fokus pada Pelanggan(X_1) pada penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0.009. Karena nilai signifikansi pada penelitian 0.009 atau lebih dari taraf signifikansi (α) yakni 0.05 atau 5%, Dapat disimpulkan variabel Fokus pada Pelanggan secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Obsesi terhadap Kualitas(X_2) pada penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0.588 atau 58% dalam presentase. Karena nilai signifikansi pada penelitian 0.588 atau 58% lebih dari taraf signifikansi (α) yakni 0.05 atau 5%, Dapat disimpulkan variabel Obsesi terhadap Kualitas secara parsial (individu) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kerjasama Tim(X_3) pada penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0.946 atau 94% dalam presentase. Karena nilai signifikansi pada penelitian 0.946 atau 94% lebih dari dapat disimpulkan variabel Kerjasama Tim secara parsial (individu) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel Perbaikan Berkesinambungan(X_4) pada penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0.002. Karena nilai signifikansi pada penelitian 0.002 kurang dari taraf signifikansi (α) yakni 0.05 atau 5%, dapat disimpulkan variabel Perbaikan Berkesinambungan secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil Uji F, F hitung diperoleh sebesar 19.746 sedangkan nilai F tabel 2.76 maka dapat diketahui nilai F hitung 19.746 lebih besar dari nilai F dan nilai

probabilitas signifikan 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 atau 5%. maka model regresi ini dapat dipakai untuk Kepuasan Pelanggan. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Kerjasama Tim dan Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

SUMMARY

Nelongso Fried Chicken, a partnership-based restaurant that offers a variety of chicken dishes as its main menu. Nelongso Fried Chicken currently has 7 active branches in Surabaya. In many outlets owned by Ayam Goreng Nelongso, the problem with Ayam Goreng Nelongso UPN Surabaya Branch is the lack of customer satisfaction with the products and services at the branch, this can be seen from Google Maps reviews.

The aim of this research is to test and analyze the influence of Customer Focus, Obsession with Quality, Teamwork, Continuous Improvement, which are several elements of Total Quality Management on Customer Satisfaction of Nelongso Fried Chicken, UPN Surabaya Branch. This study uses a quantitative approach. The sampling technique in this research was carried out using a purposive sampling method with a sample of 50 respondents. The data analysis used is instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression testing, hypothesis testing and coefficient of determination (R²).

The results of the t test in this research show that the Customer Focus Variable (X1) in the research shows a significance value of 0.009. Because the significance value in the research is 0.009 or more than the significance level (α), namely 0.05 or 5%, it can be concluded that the Customer Focus variable partially (individually) has a significant effect on Customer Satisfaction. The variable Obsession with Quality (X2) in the research shows a significance value of 0.588 or 58% in percentage. Because the significance value in the research is 0.588 or 58%, which is more than the significance level (α), namely 0.05 or 5%, it can be concluded that the Obsession with Quality variable partially (individually) does not have a significant effect on Customer Satisfaction. The Teamwork variable (X3) in the research shows a significance value of 0.946 or 94% in percentage. Because the significance value in the research is 0.946 or 94%, it can be concluded that the partial (individual) Teamwork variable has no significant effect on Customer Satisfaction. Meanwhile, the Continuous Improvement variable (X4) in the research shows a significance value of 0.002. Because the significance value in the study of 0.002 is less than the significance level (α), namely 0.05 or 5%, it can be concluded that the partial (individual) Continuous Improvement variable has a significant effect on Customer Satisfaction.

The results of the F test, calculated F, are 19,746, while the F table value is 2.76, so it can be seen that the calculated F value is 19,746 which is greater than the F value and the significant probability value is 0.001 or smaller than 0.05 or 5%.

then this regression model can be used for Customer Satisfaction. In other words, it can be said that the variables Focus on Customers, Obsession with Quality, Teamwork and Continuous Improvement have a significant effect together (simultaneously) on the variable Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ...v	
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORI	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Manajemen Operasional	5
2.1.2 Total Quality Management (TQM)	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1 Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	21

2.3.2 Pengaruh Obsesi pada Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3 Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.4 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4 Kerangka Konseptual.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Jenis Data Dan Sumber Data.....	25
3.3.1 Jenis Data.....	25
3.3.2 Sumber Data	25
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	27
3.7 Metode Analisis Data.....	30
3.7.1 Pengujian Instrumen	30
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.3 Uji Hipotesis.....	31
3.7.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	32
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Sejarah Umum Ayam Goreng Nelongso	35
4.1.1 Visi dan Misi.....	35
4.2 Deskripsi hasil Penelitian.....	36
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3 Deskripsi Variabel.....	36

4.3 Uji Instrumen	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reabilitas	43
4.4 Analisa Data	44
4.4.1 Uji Normalitas	44
4.4.2 Uji Multikolinearitas	45
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	46
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.5 Pengujian Hipotesis	49
4.5.1 Uji t (Parsial)	49
4.5.2 Uji F	50
4.5.3 Koefisien Determinasi	51
4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	51
4.6.1 Pengaruh Variabel Fokus pada Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.6.2 Pengaruh Variabel Obsesi terhadap Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.6.3 Pengaruh Variabel Kerjasama Tim terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.6.4 Pengaruh Variabel Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.6.5 Diagram Fishbone Analisis	54
4.7 Implikasi Penelitian	57
4.8 Keterbatasan Penelitian	58
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Google Maps.....	2
Gambar 2. 1 Lembar Pengecekan.....	12
Gambar 2. 2 Diagram Sebar.....	13
Gambar 2. 3 Diagram Sebab Akibat.....	14
Gambar 2. 4 Diagram Pareto.....	14
Gambar 2. 5 Diagram Alur.....	15
Gambar 2. 6 Diagram Histogram.....	16
Gambar 2. 7 Diagram SPC.....	16
Gambar 2. 8 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4. 1 Uji Heterokedastisitas.....	47
Gambar 4. 2 Diagram Fishbone Analisis.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3 Interval Penilaian	37
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Fokus pada Pelanggan	37
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Obsesi terhadap Kualitas	38
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Kerjasama Tim	39
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Perbaikan Berkesinambungan	40
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4. 9 Uji Validitas Fokus Pada Pelanggan	42
Tabel 4. 10 Uji Validitas Obsesi terhadap Kualitas	42
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kerjasama Tim	42
Tabel 4. 12 Uji Validitas Perbaikan Berkesinambungan	43
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4. 14 Uji Reabilitas	44
Tabel 4. 15 Uji Normalitas	45
Tabel 4. 16 Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4. 18 Uji t (Parsial)	49
Tabel 4. 19 Uji F	50
Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian	64
Lampiran 2 Kartu Bimbingan.....	65
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian	66
Lampiran 4 Kuesioner.....	67
Lampiran 5 Daftar responden.....	70
Lampiran 6 Tabulasi data	73
Lampiran 7 Uji validitas.....	80
Lampiran 8 Uji reabilitas.....	83
Lampiran 9 Uji Normalitas.....	84
Lampiran 10 Uji Multikolinieritas.....	85
Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas.....	85
Lampiran 12 Uji Regresi Linier Berganda	85
Lampiran 13 Uji t.....	86
Lampiran 14 Uji F.....	86
Lampiran 15 Koefisien Determinasi (R ²)	86
Lampiran 16 Hasi Plagiasi Turnitin.....	87
Lampiran 17 Dokumentasi Pengambilan Kuisisioner	91