

ABSTRAK

TIKA WIDIYANA MEISANI, NIM.3402190631. “Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas terhadap Pemenuhan Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada PT. Telkom Cabang Ciamis)”. Dibawah bimbingan Bapak Mochamad Aziz Basari, S.Sos., M.M (Pembimbing I) dan Ibu Risna Kartika, S.E., M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas terhadap Pemenuhan Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada PT. Telkom Cabang Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi bagaimana pengaruh penerapan manajemen kualitas terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan di PT. Telkom Cabang Ciamis?. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan manajemen kualitas terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan di PT. Telkom Cabang Ciamis melalui manajemen kualitas yang diwakili oleh enam indikator *perceived quality* yaitu mutu kinerja, keandalan, keistimewaan, daya tahan, mutu kesesuaian, dan gaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif pada pelanggan PT. Telkom Cabang Ciamis. Adapun sumber data penelitian ini adalah pelanggan IndiHome PT. Telkom Cabang Ciamis dengan jumlah sampel 100 responden. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh yaitu digunakan analisis koefisien korelasi *product moment*, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis parsial (uji t). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi, menunjukkan bahwa manajemen kualitas yang diwakili oleh *perceived quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,801. Dengan besarnya pengaruh 64,2% dan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis signifikan yang menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($13,2641196591 > 1,66055$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas yang diwakili oleh *perceived quality* memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Cabang Ciamis. Nilai positif menunjukkan hubungan yang searah, artinya apabila manajemen kualitas yang diwakili oleh *perceived quality* meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

Diharapkan PT. Telkom Cabang Ciamis lebih meningkatkan penerapan manajemen kualitas yang diwakili oleh *perceived quality* pada indikator keistimewaan (*feature*) sehingga akan lebih meningkatkan pemenuhan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen Kualitas dan Kepuasan Pelanggan