

ABSTRAK

Zendrato, Dafid Tricandra. Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing (1) Aferiaman Telaumbanua, S.E.,M.M

Peningkatan kualitas merupakan salah satu cara dalam menjamin kepuasan konsumen. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan berbagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia serta proses dan lingkungannya. Hal ini dilakukan dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Dalam mempertahankan kualitas produk, perusahaan biasanya memberikan perhatian utama pada peran pelayanan dalam proses produk jasa, yang berkaitan dengan pengendalian mutu hasil produk. Karena dalam hal ini pengawasan pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan hasil produksinya. Untuk menentukan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, perlu diketahui pengendalian mutu pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah. Peneliti menetapkan jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut dan sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat. Selanjutnya yang menjadi kunci informasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan beberapa nasabah sebanyak 7 orang. Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa Implementasi TQM telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari feedback positif, peningkatan jumlah pelanggan, atau perbaikan dalam survei kepuasan. Dengan adanya penerapan TQM maka perubahan dalam proses operasional untuk lebih memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Ini bisa termasuk peningkatan efisiensi, penurunan jumlah keluhan pelanggan, atau peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata kunci: implementasi, TQM, kualitas, layanan.

ABSTRACT

Zendrato, Dafid Tricandra. *Analysis of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving Service Quality at PT. Gunungsitoli Branch Pawnshop. Thesis. Supervisor (1) Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M*

Improving quality is one way to ensure consumer satisfaction. The best quality will be obtained by making various efforts to continuously improve human capabilities, processes and the environment. This is done by implementing Total Quality Management (TQM). In maintaining product quality, companies usually pay main attention to the role of service in the product service process, which is related to controlling the quality of product results. Because in this case the supervision of the services provided is directly related to the production results. To determine the procedures that have been established by the company, it is necessary to know the control of the quality of service provided to each customer. The researcher determined the type of research used, namely the qualitative method, where this method places more emphasis on observing phenomena and researching more into the substance of the meaning of the phenomenon and is greatly influenced by the power of words and sentences. Furthermore, the key information in this research is all employees and several customers totaling 7 people. The research results conclude that TQM implementation has had a positive impact on customer satisfaction. This can be seen from positive feedback, an increase in the number of customers, or improvements in satisfaction surveys. With the implementation of TQM, operational processes will change to prioritize customer needs. This could include increasing efficiency, decreasing the number of customer complaints, or improving the overall quality of service.

Keywords: implementation, TQM, quality, service

.