

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				

	a. Produk yang saya terima sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.				
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.				
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.				
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.				
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.				
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.				
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.				
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.				
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.				
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.				
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.				
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.				

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.				
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.				
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.				
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.				
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.				
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.				
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.				
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.				
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.				
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.				
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.				
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.				
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.				
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja				

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Foarota gea
Umur : 52 thn
Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan a. Produk yang saya terima sesuai dengan		✓		

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.		✓		
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.	✓			
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.		✓		
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.		✓		
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.			✓	
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.				✓
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.			✓	
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.	✓			
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.			✓	
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.		✓		

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.			✓	
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.		✓	✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.			✓	
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.		✓		
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.			✓	
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.		✓		
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja		✓		

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Rezbin f. i. Zega

Umur : 27

Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.	✓			
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.		✓		
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.			✓	
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.		✓		
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.				✓

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.	✓			
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.		✓		
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.			✓	
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.		✓		
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.				✓

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.		✓		
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.			✓	
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.				✓
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.		✓		
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.		✓		
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.		✓		
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja		✓		

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Berkat Gea

Umur : 30 thn

Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan				✓

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.	✓			
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.		✓		
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.	✓			
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.		✓		

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.		✓		
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.		✓		
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.	✓			
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.		✓		
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.				✓
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.		✓		
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja				✓

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Talia'ira geu
Umur : 55 thn
Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.		✓		
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.	✓			
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.	✓			
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.		✓		

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.		✓		
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.			✓	
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.			✓	
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.				✓
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Masjaro Geo
Umur : 45 thn
Jenis Kelamin : laki-laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.				✓
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.			✓	
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.			✓	
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.		✓		
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.			✓	
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.		✓		
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.	✓			
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.		✓		
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.	✓			
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.		✓		
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.	✓			
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.	✓			
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.		✓		
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				✓
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.		✓		
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.		✓		
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Ferianus Geu
Umur : 32 thn
Jenis Kelamin : laki-laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan		✓		

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.	✓	✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.			✓	
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.			✓	
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.			✓	
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.				✓

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.		✓		
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.			✓	
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.			✓	
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.				✓
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Iman Gra

Umur : 26 thn

Jenis Kelamin : laki-laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan			✓	

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.		✓		
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.			✓	
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.		✓		
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.		✓		
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.			✓	
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.		✓		

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.	✓			
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.	✓			
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.		✓		
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.				✓
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.	✓			
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.	✓			
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.				✓
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.		✓		
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja		✓		

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Filidina Zundato
Umur : 56 thn
Jenis Kelamin : Perempuan

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.		✓		
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.	✓			
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.		✓		✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.		✓		
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.	✓			
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.		✓		

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas rodruk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.				✓
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.			✓	
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.		✓		
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.			✓	
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.			✓	
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.				✓
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja				✓

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : *Martius Bea*
Umur : *45 thn*
Jenis Kelamin : *laki - laki*

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan			✓	

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.			✓	
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.				✓
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.			✓	
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.				✓

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.			✓	
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.			✓	
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.				✓
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.		✓		
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.				✓
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.			✓	
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.			✓	
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				✓
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja				✓

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Yoduro Zega

Umur : 25 thn

Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan				✓

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.		✓		
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.			✓	
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.		✓		

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas rodruk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.		✓		
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.				✓
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.			✓	
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.				✓
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.	✓			
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja				✓

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : *Dansman Zega*
Umur : *30 thn*
Jenis Kelamin : *laki - laki*

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.	✓			
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.	✓			
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.			✓	
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓	✓	
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.		✓		
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.	✓			
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.		✓		
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.				✓
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.				✓
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				✓
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja		✓		

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : *Herisman Zega*
Umur : *29 thn*
Jenis Kelamin : *laki - laki*

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan			✓	

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.			✓	
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.				✓
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.			✓	
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.		✓		
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.				✓

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.	✓			
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.		✓		
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.		✓		
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.	✓			
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.	✓			
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.	✓			
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.		✓		
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.		✓		
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.		✓		
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Sawaludin Zega
Umur : 30 thn
Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan		✓		

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.			✓	
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses			✓	
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.			✓	
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.			✓	
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.				✓

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas rodruk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.	✓			
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.				✓
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.	✓			
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.	✓			
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				✓
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.		✓		
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : *Soetarto Raga*
Umur : *39 thn*
Jenis Kelamin : *laki - laki*

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.				✓
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.	✓			
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.				✓
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas rodruk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.		✓		
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.			✓	
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.				✓
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.			✓	
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.				✓
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.			✓	
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				✓
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.				✓
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja				✓

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Amnesia Lego

Umur : 35 thn

Jenis Kelamin : laki-laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan		✓		

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.	✓			
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.		✓		
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.			✓	
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.		✓		
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.			✓	
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				✓
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.				✓
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja			✓	

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA

PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Amoni Gea

Umur : 56 thn

Jenis Kelamin : laki-laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.		✓		
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.	✓			
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.				✓
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas rodruk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.		✓		
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.			✓	
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.		✓		
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.		✓		
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Noferman Ged

Umur : 50 thn

Jenis Kelamin : laki-laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.		✓		
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.		✓		
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.		✓		
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.	✓			
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.	✓			
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.	✓			
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.		✓		

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.	✓			
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.		✓		
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.				✓
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.		✓		
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.	✓			
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.			✓	
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.		✓		
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.		✓		
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.		✓		
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Feriudin Gra
Umur : 47 thn
Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.		✓		
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.	✓			
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.	✓			
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.	✓			
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		.	✓	
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.	✓			
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.	✓			
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.		✓		
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.	✓			
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.	✓			
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.	✓			
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas rodruk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.	✓			
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.		✓		
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.	✓			
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.				✓
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.				✓
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.		✓		
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja	✓			

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Yuardiman gea

Umur : 31 thn

Jenis Kelamin : laki - laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan	✓			

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.			✓	
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.		✓		
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.		✓		
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.		✓		
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.		✓		
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.		✓		
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.			✓	
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.		✓		
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas rodok				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.		✓		
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.	✓			
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.		✓		
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.			✓	
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.		✓		
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.			✓	
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.			✓	
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja			✓	

LAMPIRAN

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

ITEM KUESIONER

Nama Responden : Folala Grea

Umur : 34 thn

Jenis Kelamin : laki-laki

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk keperluan peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan pilih salah satu kolom yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap guru yang bersangkutan.

I. Item Angket Variabel X (Total Quality Management)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus Pada Pelanggan				
	a. Produk yang saya terima sesuai dengan			✓	

	kebutuhan dan harapan saya sebagai pelanggan.				
	b. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.				✓
	c. Perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.			✓	
	d. Saya merasa dihargai dan diprioritaskan sebagai pelanggan oleh perusahaan.		✓		
2.	Perbaikan Berkelanjutan				
	a. Perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan.	✓			
	b. Saya melihat adanya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu.		✓		
	c. Perusahaan terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.				✓
	d. Perusahaan terbuka terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan mutu.			✓	
3.	Manajemen Proses				
	a. Proses pelayanan pelanggan dilakukan secara terstruktur dan efisien.		✓		
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan standar.				✓
	c. Proses produksi dan distribusi produk berjalan lancar dan konsisten.		✓		
	d. Setiap tahapan pelayanan terlihat terorganisir dengan baik.			✓	
4.	Keterlibatan Pemasok				
	a. Produk dari pemasok yang digunakan oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.				✓
	b. Perusahaan bekerja sama dengan pemasok yang terpercaya dan bertanggung jawab.			✓	
	c. Pemasok selalu memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.			✓	

II. Item Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas produk				
	a. Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan.		✓		
	b. Produk tahan lama dan tidak mudah rusak.			✓	
	c. Produk memiliki desain dan tampilan yang menarik.			✓	
	d. Produk berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya.				✓
2.	Kualitas Pelayanan				
	a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.				✓
	b. Pelayanan diberikan secara cepat dan efisien.			✓	
	c. Saya merasa diprioritaskan saat dilayani.				✓
	d. Karyawan memberikan informasi produk dengan jelas dan membantu.		✓		
3.	Harga				
	a. Harga produk sesuai dengan kualitas yang saya terima.			✓	
	b. Harga yang ditawarkan bersaing dibandingkan dengan tempat lain.		✓		
	c. Saya merasa puas dengan nilai yang saya bayarkan.			✓	
	d. Tersedia pilihan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan saya.				✓
4.	Suasana				
	a. Tempat usaha bersih dan tertata dengan baik.			✓	
	b. Suasana lingkungan usaha nyaman dan menyenangkan.			✓	
	c. Musik, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan saat berbelanja				✓













YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec Gunungsitoli, Kota Gunungitoli
Homepage : [https // mnj . unias . ac . id](https://mnj.unias.ac.id) email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, Maret 2025

Hal Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kepada Yth. Bapak/ibu Dosen
Pembimbing Akademik

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **IMAN KASIH GEA**
NIM : 2321183
Jumlah SKS : 135 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini:

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Produk Panglong di UD. Fani mabel		
2	Implementasi Total Quality Management (TQM) untuk Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong di UD. Fani mabel		
3	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Produk Panglong di UD. Fani Mabel		

2. Demikian Permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat Saya
Pemohon,



IMAN KASIH GEA

NIM. 2321183



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : IMAN KASIH GEA
NIM : 2321183
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi
Tema : Total Quality Management (TQM)

Judul	PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KUALITAS PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL
Lokus	UD. FANI MABEL
Alamat	Desa Fulolo Lalai Kecamatan Hiliserangkai Kabupaten Nias
Latar Belakang	Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu pendekatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam suatu organisasi, termasuk dalam sektor industri pengolahan kayu seperti usaha panglong. Penerapan TQM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pemborosan, serta memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam industri kayu, kualitas produk menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan daya saing di pasar serta kepuasan pelanggan (Putra & Indrawati, 2023). UD Fani mabel, sebagai salah satu usaha panglong yang bergerak dalam produksi dan distribusi kayu olahan, menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas produk. Seiring dengan meningkatnya permintaan akan kayu olahan berkualitas tinggi untuk kebutuhan konstruksi dan furnitur, perusahaan harus mampu menerapkan strategi manajemen mutu yang efektif.

TQM menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas produk melalui pemantauan proses produksi, perbaikan berkelanjutan, serta keterlibatan seluruh karyawan dalam pengendalian mutu (Paramesti, 2024).

Penerapan TQM dalam industri panglong dapat memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi penggunaan bahan baku, pengurangan tingkat produk cacat, serta optimalisasi proses produksi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, UD fani mabel dapat memastikan bahwa produk kayu olahan yang dihasilkan memiliki ketahanan, ukuran yang presisi, serta kualitas seragam yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, standar kualitas yang lebih baik juga dapat meningkatkan reputasi perusahaan serta memperluas jangkauan pasar (Siregar, 2024).

Namun, implementasi TQM tidak selalu berjalan dengan mudah. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman serta kesadaran karyawan terhadap pentingnya manajemen mutu. Banyak tenaga kerja di industri panglong yang masih menggunakan metode kerja konvensional dan belum terbiasa dengan pendekatan berbasis data serta sistem pemantauan kualitas yang ketat. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan yang berkelanjutan serta komitmen dari pihak manajemen untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip TQM diterapkan secara konsisten dalam seluruh proses produksi (Wibowo, 2023).

Selain faktor sumber daya manusia, keterbatasan teknologi dan peralatan juga menjadi tantangan dalam penerapan TQM di usaha panglong. Banyak UKM di sektor ini masih menggunakan mesin dan peralatan yang kurang modern, sehingga sulit untuk mencapai tingkat presisi dan efisiensi produksi yang tinggi. Dalam konteks UD fani mabel, investasi dalam teknologi yang lebih baik, seperti mesin pemotong kayu otomatis dan sistem pemantauan mutu berbasis digital, dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas produk sekaligus mengurangi pemborosan bahan baku (Suryanto, 2024).

Keberhasilan penerapan TQM juga sangat dipengaruhi oleh keterlibatan pelanggan dalam memberikan umpan balik mengenai kualitas produk. Dengan mengadopsi sistem manajemen mutu yang berfokus pada kebutuhan pelanggan, UD Fani mabel dapat menyesuaikan standar produksinya agar lebih sesuai dengan permintaan pasar. Penggunaan metode seperti customer satisfaction surveys serta analisis data keluhan pelanggan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam proses produksi kayu olahan (Handayani, 2023).

Selain itu, penerapan TQM dalam usaha panglong dapat berkontribusi terhadap keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang. Dengan meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi tingkat cacat produk, perusahaan dapat menekan biaya produksi dan meningkatkan profitabilitas. Lebih jauh lagi, penerapan sistem manajemen mutu yang baik juga dapat membantu UD Fani mabel dalam memenuhi standar industri dan peraturan lingkungan yang semakin ketat, terutama terkait dengan pengelolaan limbah kayu serta penggunaan bahan baku yang berasal dari sumber yang legal dan berkelanjutan (Rahman, 2024).

Meskipun penerapan TQM menawarkan banyak manfaat, UD Fani mabel masih menghadapi berbagai fenomena dan permasalahan dalam proses produksi kayu olahan. Beberapa masalah yang sering terjadi adalah **kualitas produk yang tidak konsisten, tingginya tingkat produk cacat, kurangnya pemantauan dan evaluasi terhadap proses produksi, serta rendahnya kesadaran karyawan dalam menjaga standar kualitas**. Selain itu, pengelolaan limbah produksi yang belum optimal serta keterbatasan akses terhadap teknologi modern juga menjadi kendala utama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas produk panglong di UD Fani mabel serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan sistem manajemen mutu di perusahaan ini.

Rumusan Masalah	Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana penerapan Total Quality Management (TQM) di UD Fani mabel dalam meningkatkan kualitas produk kayu olahan? 2. Seberapa besar pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas produk panglong di UD Fani mabel? 3. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di UD Fani mabel, dan bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitasnya?
Tujuan Penelitian	1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Total Quality Management (TQM) di UD Fani mabel dalam meningkatkan kualitas produk kayu olahan. 2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas produk panglong di UD Fani mabel. 3. Untuk Mengetahui Apa saja faktor penghambat dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di UD Fani mabel, dan bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitasnya.

Metode Penelitian	Strategi penelitian adalah hal penting dalam penelitian karena untuk memudahkan peneliti dalam meningkatkan kualitas dari penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan <i>positivistic</i> (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. A. Sumber Data Penelitian 1. Data Primer 2. Data Sekunder
-------------------	--

	B. Informasi Penelitian 1. Pendiri UD. Fani mabel (Pemilik) 2. Karyawan UD. Fani mabel C. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : 1. Teknik pengumpulan data adalah: a. Wawancara b. Kuesioner 2. Teknik analisis data yaitu: 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas a. Uji Validitas b. Uji Realibilitas 2. Analisis Regresi Linier 3. Uji T-Statistik 4. Uji Koefisien Determinasi
Daftar Pustaka	1. Handayani, R. (2023). Penerapan Total Quality Management dalam Industri Manufaktur: Studi Kasus di UMKM Kayu Olahan. Jurnal Manajemen Produksi, 12(3), 45-58. 2. Paramesti, L. (2024). Dampak Total Quality Management terhadap Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Mutu dan Manajemen, 15(2), 67-80. 3. Putra, A., & Indrawati, S. (2023). Analisis Implementasi TQM dalam Industri Kayu: Strategi Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Produk. Jurnal Riset Industri, 10(4), 102-115. 4. Rahman, T. (2024). Penerapan Standar Mutu dan Keberlanjutan dalam Industri Panglong. Jurnal Teknik dan Lingkungan, 14(1), 30-45. 5. Siregar, B. (2024). Manajemen Mutu dalam Industri Pengolahan Kayu: Tantangan dan Peluang. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 18(3), 90-105. 6. Suryanto, D. (2024). Efisiensi Operasional dan Implementasi Teknologi dalam Usaha Panglong. Jurnal Teknik Industri, 13(2), 55-70. 7. Wibowo, H. (2023). Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Implementasi Total Quality Management. Jurnal Sumber Daya

Manusia, 11(3), 77-88.

8. Ansori, M. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2. *Airlangga University Press*.

Gunungsitoli, Maret 2025

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing,



Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M.
NIDN. 0105078902

Disahkan Oleh
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102

Tembusan

1. Kepala LPPM Universitas Nias
2. Dekan Fakultas Ekonomi

NIM :
 2321183
 NAMA MAHASISWA :
 IMAN KASIH GEA
 PRODI :
 Manajemen
 JUDUL :
 PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. FANI MEBEL
 Dosen Pembimbing :
 Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE.,MM
 Konsentrasi :
 Operasional
 Tema :
 TQM

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	BAB I, II DAN III 03 May 2025 11:16:32	PENDAHULUAN, TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN	Uraikan latar belakang masalah dari gambaran umum ke khusus
		Download File Skripsi	03 May 2025 13:02:07
2	BAB I, II DAN III 07 May 2025 00:19:44	PENDAHULUAN, TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN	1. Kembangkan lagi latar belakang masalah, munculkan tentang variabel Y 2. Perbaiki rumusan dan tujuan penelitian 3. Sesuaikan dengan catatan perbaikan pada saat bimbingan
		Download File Skripsi	22 May 2025 09:36:49
3	BAB I, II DAN III 21 May 2025 13:17:02	PENDAHULUAN, TINJAUAN PUSTAKA, METODE PENELITIAN, DAFTAR PUSTAKA DAN ANGKET	Masih sama dengan perbaikan sebelumnya, blm ada perbaikan

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
		Download File Skripsi	22 May 2025 09:38:11
4	BAB I, II DAN III 27 May 2025 10:33:29	PENDAHULUAN, TINJAUAN PUSTAKA, METODE PENELITIAN	ACC Seminar Rancangan Penelitian
		Download File Skripsi	03 Jun 2025 12:01:44
5	BAB IV DAN V 07 Aug 2025 11:46:26	Hasil Penelitian, Pembahasan, Kesimpulan dan Saran	1. Sempurnakan gambaran umum penelitian 2. sempurnakan sesuai catatan pada file
		Download File Skripsi	File Skripsi 07 Aug 2025 22:18:09
6	BAB IV DAN V 11 Aug 2025 23:02:54	HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN, KESIMPULAN DAN SARAN	1. Sempurnakan hasil penelitian dan pembahasan sesuai catatan pada File 2. Pastikan lokusnya, Makmur Tani atau UD Fani 3. Rapikan tata tulis
		Download File Skripsi	File Skripsi 13 Aug 2025 11:36:14
7	BAB I SAMPAI BAB V 14 Aug 2025 16:07:50	SKRIPSI LENGKAP	Sempurnakan tata tulis
		Download File Skripsi	Tes Turnitin di LPPM
			ACC Sidang Skripsi
			File Skripsi 14 Aug 2025 21:58:03

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Iman Kasih Gea
NIM : 2321183
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong Di UD. Fani
Mabel

Telah disetujui dan selanjutnya diseminarkan.

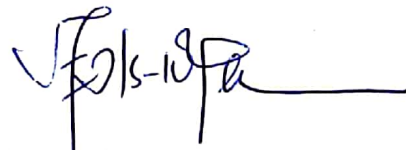
Gunungsitoli, 29 Mei 2025

Plt. Ketua Prodi Manajemen

Dosen Pembimbing,



Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102



Jeliswan Berkat I. J. Gea, S.E., M.M.,
NIDN. 0105078902



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Kamis tanggal Lima bulan Juni tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **IMAN KASIH GEA**
NIM : 2321183
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong di UD. Fani Mabel

W a k t u Pelaksanaan : 13. 00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Jeliswan Berkat I.J. Gea, SE.,MM
(Pembimbing)
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
(Penelaah)

Tanda Tangan

1. 
2. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Jeliswan Berkat I.J. Gea, SE.,MM (Pembimbing)	
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak (Penelaah)	
Total Nilai	

Rata-rata nilai adalah: _____

Gunungsitoli, 5 Juni 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



Idami Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : IMAN KASIH GEA

NIM : 2321183

Judul Penelitian : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong di UD. Fani Mabel

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	DAFTAR ISI	Perbaiki format Daftar Isi sesuai dengan buku pedoman karya tulis ilmiah
	5-6	Perbaiki rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk point 2
	25	Untuk hipotesis pisahkan dari kerangka berpikir buat sub bab judul yang baru
	26, 27	Pastikan kembali berapa jumlah populasi dan sampel yang sebenarnya
	28	Untuk Teknik Pengumpulan data ditentukan mana yang digunakan sesuai jenis penelitian

Gunungsitoli, 5 Juni 2025

Dosen Penelaah,

Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
NIDN. 0103019002

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : IMAN KASIH GEA

NIM : 2321183

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

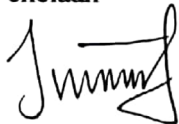
Fakultas : Ekonomi

Judul : **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL**

Telah diseminarkan dan disetujui untuk meneliti.

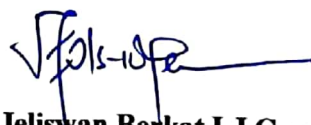
Gunungsitoli, Juli 2025

Dosen Penelaah



Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
NIDN.0103019002

Dosen Pembimbing



Jeliswan Berkat I.J Gea, S.E., M.M
NIDN. 0105078902

Ketua Prodi Manajemen



Heniwati Gulo S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

18 Juli 2025

Nomor : 1008/UN11/PN.01.02/2025

Lampiran : 1 (set)

Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan UD. Fani Mabel
di

Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama : **Iman Kasih Gea**
NIM : 2321183
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong UD. Fani Mabel
Lokasi Penelitian : UD. Fani Mabel
Jadwal Penelitian : 18 Juli 2025 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya *dapat memberi* izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Peneliti yang bersangkutan (**Iman Kasih Gea**)
 6. Arsip

SURAT IZIN PELAKSANAAN PENELITIAN

Alamat: hilimbowo, Dusun 2, Desa Maziya Kec. LotuKab Nias Utara

Lampiran : -
Perihal : Surat Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
di

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias NO:1008/UN11/PN.01.02/2025, tanggal 21 juli 2025, perihal permohonan izin pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman kasih gea
NIM : 2321183
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Sarjana (S-1)
Pendidikan
Judul Skripsi : Pengaruh total quality manajemen (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel
Lokasi penelitian : UD. Fani Mabel
Jadwal Penelitian : 21 Juli 2025 sampai selesai

Demikian disampaikan surat balasan permohonan izin penelitian ini, yang namanya tersebut di atas diberikan izin untuk melaksanakan penelitian sampai selesai di UD. Fani Mabel. atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

UD.Fani Mabel
Pemilik Panglong



JUNIELI HAREFA

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN DI UD. FANI MABEL

Alamat : hilimbowo, dusun 2, Desa maziaya, Kecamatan lotu, ,kab. Nias utara

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JUNIELI HAREFA

Jabatan : pemilik panglong

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : IMAN KASIH GEA

NIM : 2321183

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

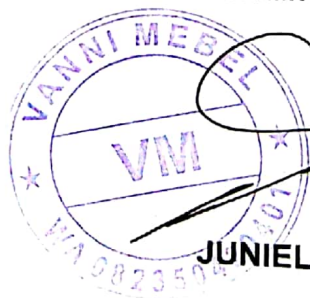
Universitas : Universitas Nias

Telah menyelesaikan penelitian di UD. Fani Mabel selama 1 (satu) bulan, terhitung dari tanggal 18 juli 2025 sampai 18 agustus 2025 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM), TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Maziaya 18 agustus 2025

Pemilik panglong



JUNIELI HAREFA.

NIM :

2321183

NAMA MAHASISWA :

IMAN KASIH GEA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. FANI MEBEL

Dosen Pembimbing :

Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE.,MM

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

TQM

Riwayat Bimbingan Skripsi

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	BAB IV DAN V 07 Aug 2025 11:46:26	Hasil Penelitian, Pembahasan, Kesimpulan dan Saran Download File Skripsi	1. Sempurnakan gambaran umum penelitian 2. sempurnakan sesuai catatan pada file File Skripsi 07 Aug 2025 22:18:09
2	BAB IV DAN V 11 Aug 2025 23:02:54	HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN, KESIMPULAN DAN SARAN Download File Skripsi	1. Sempurnakan hasil penelitian dan pembahasan sesuai catatan pada File 2. Pastikan lokusnya, Makmur Tani atau UD Fani 3. Rapikan tata tulis File Skripsi 13 Aug 2025 11:36:14
3	BAB I SAMPAI BAB V 14 Aug 2025 16:07:50	SKRIPSI LENGKAP Download File Skripsi	Sempurnakan tata tulis Tes Turnitin di LPPM

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			ACC Sidang Skripsi
			File Skripsi
			14 Aug 2025 21:58:03



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, KotaGunungsitoli
Homepage: <https://unias.ac.id> email mnj@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong di UD. Fani Mabel. Yang telah disusun oleh IMAN KASIH GEA dengan NIM 2321183 Program Studi Manajemen telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat diajukan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli , 20 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Jeliswan Berkat I.J. Gea, S.E., M.M.,
NIDN 0105078902



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📮 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 596/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Arisman Telaumbanua, S.Pd.,M.Pd.T**
NIDN : 0102018705
Pangkat/Golongan : Penata Muda Tk.I / III/b
Jabatan : Sekretaris Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Iman Kasih Gea**
NIM : 2321183
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK PANGLONG DI UD. FANI MABEL

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 26% dan tingkat *Artificial Intelligence* (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 19 Agustus 2025

An. Kepala LPPM Universitas Nias
Sekretaris LPPM

Arisman Telaumbanua, S.Pd.,M.Pd.T
NIDN. 0102018705

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Iman Kasih Gea**.



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

Nomor : 1112/UN 11.02/PP. 09.01/ 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : **Iman kasih Gea**
NIM : 2321183
Judul Skripsi : pengaruh total quality manajemen (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, 20 Agustus 2025
Ketua Program Studi Manajemen,

Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 20 Agustus 2025

Hal : **Permohonan Ujian Skripsi**

Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Iman kasih gea**
NIM : 2321183
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat permohonan ujian skripsi
2. Surat Kesediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti skripsi telah melewati cek *plagiat* dari LPPM
4. Surat keterangan bebas mata kuliah
5. Surat pengesahan skripsi yang ditandatangani oleh dosen pembimbing
6. Surat keterangan telah berakhir meneliti dari tempat penelitian
7. Surat pernyataan keaslian skripsi yang ditandatangani oleh mahasiswa
8. Menggandakan *hardcopy* skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap
9. Riwayat bimbingan skripsi di simat dari dosen pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS asli semester 1 sampai terakhir
11. Fotokopi KHS terakhir
12. Trankrip nilai sementara dari SIMAT
13. Slip pembayaran uang kuliah terakhir
14. Map merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Iman kasih gea
NIM. 2321183

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

KESEDIAAN MENGHADIRI UJIAN SKRIPSI

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias

Nama : Iman kasih gea

Nim : 2321183

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh total quality manajemen (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani mabel

Waktu pelaksanaan

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat : Fakultas Ekonomi Ruang

Dengan ini menyatakan **Kesediaan** menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Gunungsitoli, 20 Agustus 2025

Tanda Tangan,

Iman kasih gea
NIM. 2321183



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

22 Agustus 2025

Nomor : 1157/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **IMAN KASIH GEA**

Kepada Yth.

- | | |
|--|------------|
| 1. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak | Penguji I |
| 2. Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M. | Penguji II |
| 3. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE.,MMM | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **IMAN KASIH GEA**
NIM : 2321183
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong di UD. Fani Mabel

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang
diselenggarakan:

hari/tanggal : Sabtu, 23 Agustus 2025
pukul : 15.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang Rapat

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Kaprodi Manajemen

Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK 2839774675230262

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

*NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen
diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.*



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Sabtu tanggal Dua Puluh Tiga Agustus tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

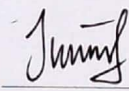
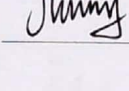
N a m a : **IMAN KASIH GEA**
NIM : 2321183
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Fani Mabel

W a k t u Pelaksanaan : 17.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

TandaTangan

1. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE.,MM
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
3. Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE.,MM	89
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak	86
3. Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M	84
Total Nilai	259

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 86,3
(.....)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/~~Tidak~~ Lulus dengan Predikat Kelulusan A.....

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00-84.99 = B+
75.00-79.99 = B
70.00-74.99 = B-
65.00-69.99 = C+
60.00-64.99 = C
55.00-59.99 = C-
50.00-54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 23 Agustus 2025
Ketua Program Studi,


Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : IMAN KASIH GEA

NIM : 2321183

Judul Penelitian : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong di UD. Fani Mabel

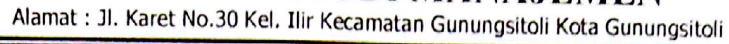
2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	vii, viii	Perbaiki abstrak dan abstract sesuai buku pedoman karya tulis
	xi	Perbaiki format Daftar Isi sesuai buku pedoman
	8-26	Seluruh teori yang dicantumkan di naskah skripsi harus diambil dari buku
	41, 42, 43, 44	Seluruh tabulasi angket / kuesioner dipindahkan ke lampiran
	44, 45	Dasar pengambilan keputusan uji validitas sesuaikan di Bab 3
	51	Pembahasan sesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

Gunungsitoli, 23 Agustus 2025

Dosen Penguji I,

Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
NIDN. 0103019002





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : IMAN KASIH GEA

NIM : 2321183

Judul Penelitian : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Panglong di UD. Fani Mabel

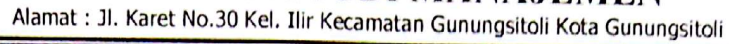
2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	vii, viii	Perbaiki abstrak dan abstract sesuai buku pedoman karya tulis
	xi	Perbaiki format Daftar Isi sesuai buku pedoman
	8-26	Seluruh teori yang dicantumkan di naskah skripsi harus diambil dari buku
	41, 42, 43, 44	Seluruh tabulasi angket / kuesioner dipindahkan ke lampiran
	44, 45	Dasar pengambilan keputusan uji validitas sesuaikan di Bab 3
	51	Pembahasan sesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

Gunungsitoli, 23 Agustus 2025

Dosen Penguji I,

Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
NIDN. 0103019002



BIODATA PENULIS



Iman kasih gea, biasa panggil “Iman” lahir di Makaru 08 Januari 1999 dan merupakan anak ke dua dari tujuh bersaudara. Pada tahun 2012 menamatkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 071021 Hilinduria, selanjutnya melanjutkan jenjang Pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 2 Lotu dan Lulus pada Tahun 2015. Setelah dari Pendidikan SMP, kemudian melanjutkan Pendidikan di SMK N 2 Lotu dan menamatkan diri pada tahun 2018.

Di tahun yang sama bekerja di beberapa usaha mikro mengah menjadi teknisi perbaikan peralatan elektronik sesuai dengan jurusan sekolah menengah kejuruan. Pada tahun 2019 kembali melamar pekerjaan di PT. Scure parking indonesia yang beralamat di Mangga Dua Jakarta pusat dan pada akhirnya diterima sebagai staf pelayanan lapangan serta bekerja selama kurang lebih sembilan bulan lamanya, namun karena pandemi Covid 19 akhirnya berhenti bekerja tahun 2020 dan kembali ke Nias. pada tahun 2021 atas Doa Orang Tua dan penyertaan Tuhan Yang Maha Esa, dapat melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Kepulauan Nias, di STIE PEMBNAS NIAS atau yang sekarang telah berdiri menjadi Universitas yakni UNIVERITAS NIAS, ada pun Program Studi yang di ambil adalah Strata 1 dibidang Manajemen Fakultas Ekonomi.

Awal tahun 2024 mulai bekerja di MIKROS INFORMATION TECHNOLOGY IRELAND LIMITED sebagai seorang penulis terkontrak dengan beberapa karya tulis yang telah di publikasi mulai dari tanggal terkontrak hingga tulisan/skripsi ini diterbitkan, selain bekerja sebagai penulis online, juga berstatus sebagai mahasiswa aktif.

Pada tahun 2025, melakukan penelitian untuk syarat penyusunan tugas akhir yang di sebut Karya Ilmiah untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana di Universitas Nias. Setelah melakukan penelitian dan oleh kasih dan karunia serta atas kehendak Tuhan pada tanggal 23 Agustus 2025, telah mampu mempertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi dan di nyatakan “LULUS” dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Selama empat tahun menempuh pendidikan di perguruan tinggi UNIVERSITAS NIAS, banyak pengalaman serta pengetahuan yang didapatkan serta dapat di implementasikan didalam kehidupan sosial dan masyarakat, penulis tentu berharap karya tulis ini dapat dipergunakan sebaik baiknya.