

ABSTRAK

Judul : Analisis *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan KPUD Tani Wilis

Dosen Pembimbing : Suseno Hendratmoko S.Sos, M.M
Kukuh Harianto S.E, M.M

Nama Mahasiswa : Windi Ria Sarista

NPM : 21.13021.0244.

Penelitian ini menganalisis implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan KPUD Tani Wilis. TQM merupakan pendekatan manajerial yang berfokus pada kualitas untuk memaksimalkan daya saing melalui perbaikan berkelanjutan terhadap produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan. TQM juga bertujuan menciptakan kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Objek penelitian ini adalah KPUD Tani Wilis di Kecamatan Sendang, Tulungagung, yang merupakan koperasi peternakan dan pertanian yang menampung susu perah dan menyediakan kebutuhan peternakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPUD tani wilis sudah memberikan pelayanan yang memuaskan meskipun masih ada permasalahan mengenai ketepatan waktu pengiriman pakan ternak yang disebabkan oleh faktor alam (hujan) dan masalah ketersediaan bahan baku. Namun pelanggan merasa bahwa kebutuhan yang dibutuhkan tetap diperhatikan oleh KPUD Tani Wilis dan proses pemesanan dinilai sangat mudah. Implementasi TQM diharapkan dapat meningkatkan kinerja koperasi secara keseluruhan dan mencapai kepuasan anggota, pelanggan dan karyawan.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Judul : Analisis Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan KPUD Tani Wilis

Dosen Pembimbing : Suseno Hendratmoko S.Sos, M.M

Kukuh Harianto S.E, M.M

Nama Mahasiswa : Windi Ria Sarista

NPM : 21.13021.0244.

This study analyzes the implementation of Total Quality Management (TQM) in improving service quality for customers of KPUD Tani Wilis. TQM is a managerial approach that focuses on quality to maximize competitiveness through continuous improvement of service products, human resources, processes, and the environment. TQM also aims to create customer satisfaction by involving all members of the organization. The object of this study is KPUD Tani Wilis in Sendang District, Tulungagung, which is a livestock and agricultural cooperative that collects milk and provides livestock needs. The method used in this study is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and research. The results of the study show that KPUD Tani Wilis has provided satisfactory services, although there are still problems regarding the timeliness of livestock feed delivery caused by natural factors (rain) and the availability of raw materials. However, customers feel that their needs are still being taken care of by KPUD Tani Wilis and the ordering process is considered very easy. The implementation of TQM is expected to improve the overall performance of the cooperative and achieve member, customer, and employee satisfaction.

Keywords: Total Quality Management, Customer Satisfaction