

ABSTRACT

In the current era of globalization, competition among business organizations are becoming increasingly stringent. The company managers are required to have knowledge and skills in order to assess the problems that occur in the company. Besides that the company can continue to survive in this competition, the company should be able to improve the quality of products or services produced. Not only improve the quality, performance in improving its quality must be better in order to achieve maximum results. This study shows that the company has the ability to implement total quality management properly will produce a good service performance. Increasingly Total Quality Management is applied, the better the performance of services in the enterprise, otherwise the weak of Total Quality Management will result in reduced performance in the service of the company. The purpose of this study was to determine how the application of Total Quality Management in PT Daya Adicipta Mustika, how the service performance at PT Daya Adicipta Mustika and influence of Total Quality Management on the performance of the service.

This study uses primary data obtained through questionnaires and interviews were completed by respondents, the management and employees PT. Daya Adicipta Mustika. The method used is descriptive and case studies.

Based on the results of processing, the application of Total Quality Management in PT Daya Adicipta Mustika included in both criteria. Meanwhile, the performance of services in PT Daya Adicipta Mustika included in the criteria very well. Results of simple linear regression processing is known that Total Quality Management have a significant effect on the performance of services in PT Daya Adicipta Mustika.

Key word : Total Quality Management, Service Performance

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini, persaingan antar organisasi bisnis menjadi semakin ketat. Para manajer perusahaan wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan agar dapat mengkaji permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Selain itu agar perusahaan dapat terus bertahan dalam persaingan ini, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas atas produk atau jasa yang dihasilkan. Bukan hanya meningkatkan kualitas, kinerja dalam meningkatkan kualitas nya pun harus lebih baik agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Penelitian ini menunjukkan perusahaan yang memiliki kemampuan dalam menerapkan total quality management dengan baik akan menghasilkan kinerja pelayanan yang baik. Semakin *Total Quality Management* yang diterapkan maka akan semakin baik kinerja pelayanan dalam perusahaan, sebaliknya semakin lemahnya *Total Quality Management* akan mengakibatkan penurunan kinerja pelayanan dalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada PT Daya Adicipta Mustika, bagaimana kinerja pelayanan pada PT Daya Adicipta Mustika dan pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja pelayanan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara yang diisi oleh responden yaitu manajemen dan karyawan PT. Daya Adicipta Mustika. Metode penelitian yang digunakan adalah deksriptif dan studi kasus.

Berdasarkan hasil pengolahan , penerapan *Total Quality Management* pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria baik. Sedangkan, kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria sangat baik. Hasil pengolahan regresi linier sederhana diketahui bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika.

Kata Kunci : *Total Quality Management* , Kinerja Pelayanan