

## ABSTRACT

*Business development facing very intense competition, especially on the courier company in Indonesia. To meet customer expectations, the company is expected to increase the quality of both product quality and service quality. This study shows that the company has the ability to apply Total Quality Management (TQM) well will result in increased corporate profits were good. This study aims to determine the application of Total Quality Management (TQM), an increase in corporate profits and the influence of Total Quality Management (TQM) to increase company profits on PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.*

*Total Quality Management is an approach to run a business that tries to maximize the competitiveness of the organization through continuous improvement on products, services, people and the environment. Profit is the difference between the gross profit with operating expenses, profits derived solely from the company's main activity.*

*The method used in this research is descriptive and verification with quantitative approach. In this study, researchers deploy 36 questionnaires to employees of PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Source of data in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques in this study is documentation and questionnaires. The method used to analyze the data a simple linear regression with SPSS version 21.*

*The results showed that the Total Quality Management significant effect on improvement of corporate profits in PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.*

*Keywords: Total Quality Management (TQM), Improved corporate profits*

## ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha menghadapi persaingan yang sangat ketat, terutama pada perusahaan jasa kurir di Indonesia. Untuk memenuhi harapan pelanggan, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas baik kualitas produk maupun kualitas jasa. Penelitian ini menunjukkan perusahaan yang memiliki kemampuan dalam menerapkan *Total Quality Management (TQM)* dengan baik akan menghasilkan peningkatan laba perusahaan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)*, peningkatan laba perusahaan dan pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan lingkungannya. Laba adalah selisih antara laba bruto dengan beban usaha, laba yang diperoleh semata-mata dari kegiatan utama perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini peneliti menyebarkan 36 kuesioner pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner. Metode yang digunakan untuk menganalisis data regresi linear sederhana dengan bantuan *SPSS versi 21*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Kata Kunci : *Total Quality Management (TQM)*, Peningkatan laba perusahaan