

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah menurunnya kualitas produk pada PT. Kimika Usaha Prima akibat penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) yang kurang optimal, terutama dalam aspek fokus pada pelanggan, kerja sama tim, serta pendidikan dan pelatihan. Kondisi ini berdampak pada penurunan daya saing perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fokus pada pelanggan, kerja sama tim, serta pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kualitas produk, serta memberikan rekomendasi strategi yang relevan bagi perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara terhadap 35 responden yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan, kerja sama tim, serta pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas produk. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi manajemen perusahaan dalam memahami faktor-faktor kunci yang mendukung implementasi TQM secara efektif. Penelitian ini merekomendasikan implementasi TQM yang terstruktur, berkelanjutan, dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, untuk meningkatkan daya saing perusahaan dan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kata Kunci: TQM, Kualitas Produk, Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Pendidikan dan Pelatihan



ABSTRACT

This research is motivated by the problem of declining product quality at PT Kimika Usaha Prima due to the suboptimal application of Total Quality Management (TQM) principles, especially in the aspects of customer focus, teamwork, and education and training. This condition has an impact on reducing the company's competitiveness in the midst of increasingly fierce business competition. This study aims to analyze the effect of customer focus, teamwork, and education and training on improving product quality, and provide recommendations for strategies that are relevant to the company. This research uses quantitative methods, data collected through questionnaires and interviews with 35 respondents selected using saturated sample technique. The data obtained were analyzed using multiple linear regression to test the relationship between variables. The results showed that customer focus, teamwork, and education and training have a positive and significant influence on improving product quality. These findings make an important contribution to company management in understanding the key factors that support the effective implementation of TQM. This study recommends a structured, sustainable, and tailored implementation of TQM to improve the company's competitiveness and consistently meet customer expectations.

Keywords: TQM; Product Quality; Customer Focus; teamwork; Education and Training

