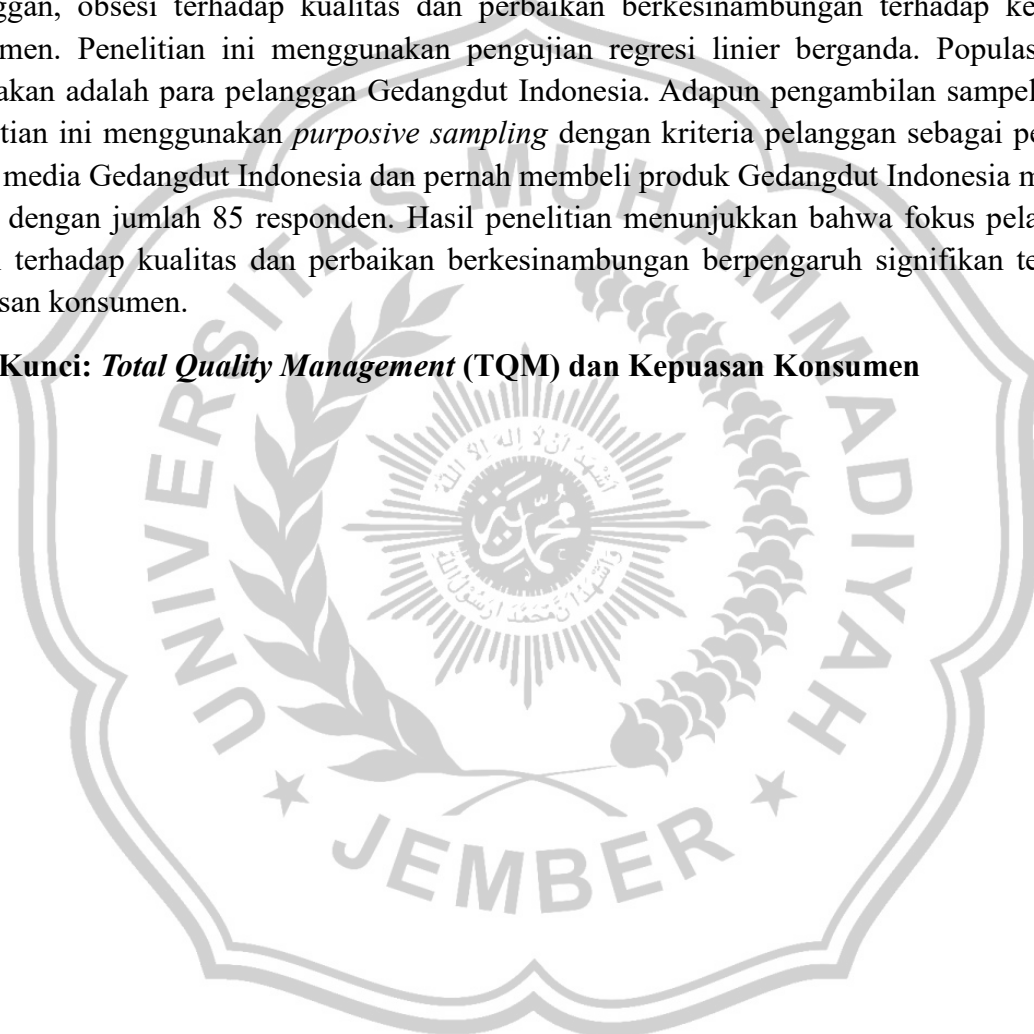


ABSTRAK

Perkembangan UMKM harus diikuti juga dengan peningkatan daya saing dan keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dengan berbagai peluang dan tantangan yang ada. Saat ini para konsumen sudah mulai pintar dalam memilih suatu produk, bukan hanya mempertimbangkan harga ketika menginginkan suatu produk, namun para konsumen sudah mulai kritis dengan kualitas suatu produk yang diinginkan. Untuk itu diperlukan proses pengendalian kualitas secara menyeluruh untuk memaksimalkan kinerja perusahaan, salah satunya dengan menggunakan metode *Total Quality Management* (TQM). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) seperti fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas dan perbaikan berkesinambungan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pengujian regresi linier berganda. Populasi yang digunakan adalah para pelanggan Gedangdut Indonesia. Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria pelanggan sebagai pengikut sosial media Gedangdut Indonesia dan pernah membeli produk Gedangdut Indonesia minimal 2 kali dengan jumlah 85 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM) dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

The development of MSMEs must also be accompanied by increasing competitiveness and competitive advantage so that they can compete with the various opportunities and challenges that exist. Currently, consumers are starting to be smart in choosing a product, not only considering price when wanting a product, but consumers are starting to be critical of the quality of the product they want. For this reason, a comprehensive quality control process is needed to maximize company performance, one of which is using the Total Quality Management (TQM) method. This research aims to determine the influence of Total Quality Management (TQM) elements such as customer focus, obsession with quality and continuous improvement on consumer satisfaction. This research uses multiple linear regression testing. The population used is Gedangdut Indonesia customers. The sampling in this research used purposive sampling with the criteria of customers being followers of Gedangdut Indonesia social media and having purchased Gedangdut Indonesia products at least twice with a total of 85 respondents. The research results show that customer focus, obsession with quality and continuous improvement have a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Total Quality Management (TQM) and Customer Satisfaction

