
Analisis Penerapan TQM Pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Soniaman Lase¹, Aferiaman Telaumbanua², Serniati Zebua³, Martha Surya Dinata Mendrofa⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Sumatera Utara, Indonesia
E-mail: sonilase9@gmail.com¹, aferiaman.tel@gmail.com², semizebua97@gmail.com³, martha.mendrofa@gmail.com⁴

Article History:

Received: 30 Mei 2024

Revised: 07 Juni 2024

Accepted: 08 Juni 2024

Keywords: *Total Quality Management, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Delaux Paper.*

Abstrak: *Penelitian ini menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) pada Percetakan Delaux Paper di Kota Gunungsitoli untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Fokus utama penelitian ini adalah kualitas produk dan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Delaux Paper telah berhasil meningkatkan kualitas produk melalui kontrol yang ketat, pemilihan bahan berkualitas, dan inovasi berkelanjutan, memenuhi ekspektasi pelanggan. Namun, ada beberapa kelemahan dalam kualitas pelayanan, terutama dalam keandalan dan ketanggapan terhadap permintaan pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan responsivitas dan empati dalam situasi komplain pelanggan. Penerapan TQM telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, namun perbaikan lebih lanjut masih diperlukan dalam beberapa aspek pelayanan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan TQM dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing di pasar.*

PENDAHULUAN

Perubahan dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan (Kumar et al., 2020). Globalisasi dan kemajuan teknologi telah memaksa segala sesuatu mengalami perubahan dalam tempo yang cepat. Dalam bidang bisnis, perusahaan-perusahaan harus mampu beradaptasi dengan cepat dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan mereka agar dapat tetap eksis dan memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompetitif (Vo et al., 2019). Perubahan ini mendorong perusahaan untuk mengimplementasikan kualitas produk dan pelayanan yang lebih baik. Implementasi kualitas produk dan pelayanan menjadi kunci dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan (Burka, 2020).

Di Indonesia, ada beberapa undang-undang dan peraturan yang mengatur kualitas

pelayanan dan produk, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), undang-undang ini mengatur hak dan perlindungan konsumen, termasuk hak atas produk dan pelayanan berkualitas, hak atas informasi, dan hak atas kompensasi jika terjadi cacat atau masalah pada produk atau pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah dua aspek utama yang sangat penting bagi setiap perusahaan yang ingin berhasil dan mempertahankan pangsa pasar yang kompetitif, baik pelayanan maupun produk yang berkualitas adalah faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan mencapai kesuksesan jangka Panjang (Franken et al., 2021).

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian dari instansi pemerintah maupun swasta. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai tingkat kecanggihan pelayanan suatu organisasi sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan untuk memuaskan setiap individu atau kelompok yang berkepentingan atau menerima pelayanan tersebut (Chung, 2018). Kualitas layanan mencakup upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat mencakup produk, layanan, orang, proses, atau lingkungan yang dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan atau penerima layanan. Kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan, artinya produk berkualitas adalah produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan, bahkan bisa melebihi ekspektasi mereka. Kualitas produk merupakan fokus utama yang perlu diperhatikan oleh sebuah Perusahaan (Gonzalez-Aleu et al., 2018). Hal ini, bertujuan agar produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat bersaing dengan produk yang ada di pasaran.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki peran yang krusial dalam keberhasilan suatu perusahaan, kedua aspek ini saling terkait dan saling mempengaruhi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi perusahaan. Dengan berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan, serta berkontribusi pada pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang. Dalam industri percetakan, kualitas produk sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mempertahankan kepercayaan mereka. Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan memenangkan persaingan di pasar. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen memiliki peran yang penting supaya pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan (Álvarez-García et al., 2018).

Delaux Paper merupakan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berada di Kota Gunungsitoli yang bergerak dalam bidang percetakan serta penyediaan produk cetak. Perusahaan ini menawarkan berbagai produk dan layanan cetak, seperti baliho, spanduk, undangan, brosur, selebaran, plakat, banner, dan kartu nama. Dalam perkembangannya percetakan Delaux Paper dihadapkan pada tantangan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah rendahnya budaya melayani, yang menjadi tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan public (Chiarini et al., 2018).

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek utama yang harus diperhatikan oleh Delaux Paper. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan berpotensi untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, sementara pelanggan yang tidak puas berisiko untuk beralih ke pesaing (Ojekalu, Ojo, Oladokun, & Olabisi, 2019). Pentingnya pelayanan yang berkualitas dan produk yang memenuhi standar tinggi menuntut percetakan Delaux Paper untuk memahami secara mendalam persepsi pelanggan terhadap layanan dan produk mereka. Analisis penerapan kualitas pelayanan dan kualitas produk akan membantu perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam operasionalnya, serta

memberikan panduan untuk meningkatkan mutu layanan dan produk guna memenuhi harapan pelanggan (Gandhi et al., 2019).

Seiring berkembangnya bisnis, Delaux Paper mengalami beberapa masalah terutama dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen seperti dalam hal pelayanan, ketidakpuasan pelanggan, kehilangan pelanggan, komplain dari pelanggan, lambat tanggap, kurang efektifnya komunikasi, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan, kurangnya kelengkapan informasi. Selain pelayanan prima, Delaux Paper juga mengalami kendala pada kualitas produk misalnya terdapat produk cacat, ketidaksesuaian dengan spesifikasi, ketidakmampuan untuk memenuhi persyaratan pelanggan, kurangnya pengawasan dan kontrol selama proses produksi dapat menyebabkan produk yang tidak berkualitas dan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, perubahan desain yang tidak terkelola dengan baik dapat mengakibatkan masalah kualitas pada produk akhir (Gandhi et al., 2019).

Implementasi kualitas produk dan pelayanan menjadi tantangan kepada Delaux Paper untuk dapat bersaing di pasar dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Implementasi kualitas produk dan pelayanan mengacu pada upaya yang akan dilakukan oleh Delaux Paper untuk menerapkan standar kualitas yang tinggi dalam produksi produk dan memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Implementasi ini melibatkan berbagai langkah dan kebijakan yang akan diambil oleh Delaux Paper yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh Perusahaan (Kondasani et al., 2019).

Untuk menyingkapi kondisis tersebut, Delaux Paper diharapkan dapat menciptakan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat mengoptimalkan keunggulan kompetitifnya dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik dengan permasalahan tersebut, dan peneliti mengajukan topik “Analisis Penerapan TQM Pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”

LANDASAN TEORI

Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan manajemen yang menekankan pentingnya kualitas dalam setiap aspek operasional organisasi. TQM bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan berkelanjutan dalam kualitas produk dan layanan. Beberapa elemen kunci dari TQM meliputi (Asnawi & Setyaningsih, 2020):

1. Fokus pada Pelanggan: Kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi pusat perhatian dalam setiap keputusan dan tindakan organisasi.
2. Keterlibatan Total: Semua anggota organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga pekerja lini depan, dilibatkan dalam proses peningkatan kualitas.
3. Pendekatan Proses: Setiap aktivitas dianggap sebagai bagian dari proses yang harus terus ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal.
4. Sistem Pendukung: Adanya infrastruktur, termasuk pelatihan dan teknologi, yang mendukung implementasi TQM.
5. Peningkatan Berkelanjutan (Kaizen): TQM mengadopsi filosofi peningkatan berkelanjutan untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi.

6. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta: Data dan analisis digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang efektif.

Menurut (Bouranta et al., 2019), TQM adalah sistem manajemen yang berfokus pada pelanggan dan didasarkan pada partisipasi semua anggota organisasi dalam meningkatkan proses, produk, layanan, dan budaya di tempat kerja untuk mencapai kepuasan pelanggan jangka panjang dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat. Penerapan TQM pada industri percetakan seperti Delaux Paper memerlukan penekanan pada kontrol kualitas di setiap tahapan produksi, pelatihan karyawan, serta evaluasi rutin terhadap proses dan hasil kerja untuk memastikan standar kualitas yang tinggi.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana produk atau layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi pelanggan terhadap nilai yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi (Shayestehfar & Yazdani, 2019):

1. Kualitas Produk atau Layanan: Ini adalah faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Produk atau layanan harus memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dalam hal fungsi, keandalan, dan daya tahan.
2. Harga: Nilai yang dirasakan pelanggan dari produk atau layanan juga dipengaruhi oleh harga yang dibayar. Harga harus sebanding dengan kualitas yang diberikan.
3. Layanan Pelanggan: Aspek ini mencakup keramahan, kecepatan, dan efisiensi layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.
4. Pengalaman Pembelian: Pengalaman keseluruhan yang dialami pelanggan selama proses pembelian, termasuk kemudahan akses, kenyamanan, dan fasilitas tambahan, berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.
5. Kepercayaan dan Reputasi: Reputasi perusahaan dan kepercayaan yang dimiliki pelanggan terhadap perusahaan juga mempengaruhi tingkat kepuasan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap harapan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami fenomena secara mendalam dan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alami serta dengan memanfaatkan berbagai metode alami. Metode penelitian kualitatif ini berfokus pada menemukan jawaban atas fenomena atau masalah yang dihadapi oleh perusahaan (Kaur et al., 2019). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk memperoleh gambaran yang lengkap mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada percetakan Delaux Paper di Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

Variabel penelitian menurut Sugiyono dalam (Durairatnam et al., 2021) adalah karakteristik

atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi dan memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas produk didefinisikan sebagai totalitas karakteristik produk yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditetapkan, sedangkan kualitas pelayanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di percetakan Delaux Paper yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso Ujung No.19b, Ombolata Ulu, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Jadwal penelitian meliputi beberapa tahapan, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, konsultasi dengan dosen pembimbing, persiapan seminar, seminar penelitian, persiapan penelitian, pengumpulan data, penulisan naskah skripsi, konsultasi dengan dosen pembimbing, penyempurnaan naskah, penulisan dan penyempurnaan skripsi, hingga ujian skripsi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang langsung diberikan oleh sumber data kepada pengumpul data (Bouranta et al., 2019). Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah peneliti sendiri (human instrument), yang mengumpulkan data melalui observasi langsung ke lokasi penelitian, wawancara mendalam mengenai penerapan TQM pada percetakan Delaux Paper, serta dokumentasi berupa foto dan data primer lainnya terkait dengan subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probabilitas dengan teknik purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan atau memiliki wewenang yang memudahkan peneliti menjelajahi objek penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah satu orang manajer, satu orang admin, dua orang karyawan, dan empat orang pelanggan (Reinaldo et al., 2020).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melihat langsung objek yang akan diteliti untuk mengantisipasi kekeliruan atau bias (van Kemenade & Hardjono, 2019). Wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam yang dilakukan secara tatap muka dengan tujuan menggali informasi secara mendalam mengenai masalah dan fokus penelitian (van Kemenade & Hardjono, 2019). Teknik dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen yang ada seperti data sejarah perusahaan dan strategi pemasaran yang diterapkan (Reinaldo et al., 2020).

Analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga langkah utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan mencari tema serta pola untuk memberikan gambaran yang lebih jelas (Bouranta et al., 2019). Penyajian data dilakukan dengan mengkategorikan data menurut pokok permasalahan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Kesimpulan merupakan temuan baru yang disajikan berupa deskripsi awal yang belum jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif serta hipotesis atau teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli telah menunjukkan berbagai upaya yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan TQM di percetakan ini difokuskan pada beberapa aspek penting, yakni kinerja produk, fitur produk, spesifikasi produk, daya tahan produk, keandalan produk, ketersediaan produk, serta perbaikan dan pengembangan produk secara berkelanjutan (van Kemenade & Hardjono, 2019).

Dari sisi kualitas produk, Delaux Paper berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, memiliki detail sempurna, dan harga yang terjangkau. Mereka terbuka terhadap umpan balik pelanggan dan terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas produk. Produk Delaux Paper juga memiliki fitur unik yang memberikan keunggulan kompetitif di pasaran, dengan penggunaan bahan akrilik yang berbeda dari percetakan lain di Kota Gunungsitoli. Produk yang dihasilkan selalu sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan kepada pelanggan, menjaga konsistensi dan kualitas melalui pengawasan yang cermat di setiap tahap produksi. Daya tahan produk menjadi fokus utama, dengan pemilihan bahan berkualitas tinggi dan teknik produksi terbaik yang memastikan produk tahan lama. Keandalan produk juga diperhatikan melalui pemeriksaan kualitas di setiap tahap produksi dan pemantauan kinerja peralatan, yang menghasilkan tanggapan positif dari pelanggan mengenai keandalan produk. Ketersediaan produk dijaga dengan pengecekan stok dua kali sebulan, memastikan produk selalu tersedia meskipun permintaan meningkat. Perbaikan dan pengembangan produk dilakukan secara berkelanjutan, dengan mendengarkan umpan balik pelanggan dan melakukan inovasi untuk memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan (Bouranta et al., 2019).

Dari sisi kualitas pelayanan, Delaux Paper menunjukkan komitmen kuat dalam menjaga fasilitas fisik dan peralatan dalam kondisi optimal, memberikan kesan positif pertama pada pelanggan. Keandalan pelayanan menjadi landasan utama, dengan prosedur produksi yang baik dan pengawasan kualitas menyeluruh, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi. Ketanggapan dalam pelayanan juga menjadi fokus, dengan upaya merespons setiap permintaan pelanggan dengan segera meskipun masih ada kendala. Jaminan kualitas produk diberikan, termasuk penggantian produk jika terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian dengan spesifikasi yang dijanjikan, serta kebijakan pengembalian dana bagi pelanggan yang tidak puas. Empati staf admin dalam menghadapi pelanggan juga menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan dalam situasi yang memerlukan perhatian khusus (Ojekalu, Ojo, Oladokun, Olabisi, et al., 2019).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan melalui berbagai aspek kualitas produk dan pelayanan. Dalam hal kualitas produk, Delaux Paper berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan dengan kinerja produk yang positif, detail sempurna, dan harga yang terjangkau. Ini sejalan dengan pendapat Oentoro dalam jurnal (Vo et al., 2019) yang menyatakan bahwa kualitas produk mencakup ketahanan, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan atribut lainnya yang bernilai. Fitur unik produk, seperti penggunaan bahan akrilik, memberikan keunggulan kompetitif dan menciptakan daya tarik kuat di pasar, mendukung penelitian (Kumar et al., 2020) yang menyatakan bahwa fitur memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan

konsumen.

Spesifikasi produk yang sesuai dengan janji kepada pelanggan dan daya tahan produk yang tinggi menunjukkan komitmen Delaux Paper dalam menjaga kualitas dan konsistensi produk. Hal ini didukung oleh penelitian (Bouranta et al., 2019) yang menunjukkan bahwa pengendalian kualitas dalam proses produksi dapat meningkatkan kualitas produk. Keandalan produk yang diperhatikan melalui pemeriksaan kualitas di setiap tahap produksi dan pemantauan kinerja peralatan juga mendukung pendapat Mullins et al. dalam buku (van Kemenade & Hardjono, 2019) yang menyatakan bahwa keandalan adalah kemampuan produk untuk berfungsi dengan memuaskan dalam jangka waktu tertentu.

Ketersediaan produk yang dijaga dengan pengecekan stok secara rutin memungkinkan Delaux Paper memenuhi permintaan pelanggan tepat waktu, sesuai dengan pendapat Kotler dan Armstrong dalam (Asnawi & Setyaningsih, 2020) yang menyatakan bahwa ketersediaan produk adalah kemampuan perusahaan dalam menjaga persediaan produk saat terjadi peningkatan permintaan. Perbaikan dan pengembangan produk yang berkelanjutan juga menunjukkan komitmen Delaux Paper dalam memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan dan mempertahankan daya saing, mendukung penelitian (Vo et al., 2019) yang menyatakan bahwa inovasi desain produk dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Dalam hal kualitas pelayanan, Delaux Paper menunjukkan komitmen kuat dalam menjaga fasilitas fisik dan peralatan, memberikan kesan positif pertama pada pelanggan. Meskipun masih ada tantangan dalam keandalan pelayanan dan ketanggapan, perusahaan tetap berkomitmen untuk meningkatkan aspek-aspek ini, sesuai dengan pendapat (Asnawi & Setyaningsih, 2020) yang menyatakan bahwa keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Jaminan kualitas produk dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan menciptakan rasa aman dan kepercayaan, mendukung pendapat Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam (Gandhi et al., 2019). Empati staf admin dalam menghadapi pelanggan juga menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan dalam situasi yang memerlukan perhatian khusus, sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya oleh (van Kemenade & Hardjono, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, penerapan TQM pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan melalui berbagai upaya peningkatan kualitas produk dan pelayanan. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal keandalan pelayanan dan ketanggapan terhadap permintaan pelanggan. Dengan terus mendengarkan umpan balik pelanggan dan melakukan inovasi, Delaux Paper dapat terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan mereka, mempertahankan daya saing, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Percetakan Delaux Paper di Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas produk dan layanan, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari sisi kualitas produk, Penerapan TQM Pada Percetakan Delaux Paper Di Kota Gunungsitoli Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Peningkatan Kualitas Produk pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Hasil penelitian menegaskan bahwa produk yang dihasilkan oleh Delaux Paper memiliki kualitas tinggi dan umumnya memuaskan pelanggan, walaupun semuanya baik Percetakan Delaux Paper tetap terbuka untuk saran dan

kritik yang membangun dari pelanggannya untuk meningkatkan kualitas produk mereka. Dari sisi kualitas pelayanan, Penerapan TQM Pada Percetakan Delaux P aper Di Kota Gunungsitoli Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan pada umumnya sudah berjalan dan masih memiliki kelemahan pada indikator tertentu. Pada bagian indikator ketanggapan yang penerapannya masih lemah terhadap kece patan pemenuhan janji akan permintaan pelanggan, masih memerlukan perbaikan dan perlu ditingkatkan, terutama dalam situasi mendesak. Di bagian indikator keandalan pelayanan juga perlu diperhatikan dan lebih ditinjau lagi guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelaggan pada kualitas pelayanan yang mereka terima. Dibutuhkan perbaikan pada indikator empati dalam menangani dan merespon situasi pelanggan yang sedang komplain yang ingin didengar keluhanya.

PENGAKUAN

Penulis mengucapkan terimakasih atas Kerjasama baik dari rekan penulis, *reviewers*, *publisher* dan pembaca artikel ini. Semoga isi artikel ini bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR REFERENSI

- Álvarez-García, J., Durán-Sánchez, A., & del Río-Rama, M. de la C. (2018). Systematic bibliometric analysis on Kaizen in scientific journals. *TQM Journal*, 30(4), 356–370. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2017-0171>
- Asnawi, N., & Setyaningsih, N. D. (2020). Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model. *Journal of International Education in Business*, 13(1), 107–130. <https://doi.org/10.1108/JIEB-11-2019-0054>
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez-Barraza, M. F., & Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Benchmarking*, 26(3), 893–921. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>
- Burka, I. (2020). How managers in poland use the principles and instruments of the kaizen philosophy in their personal lives – the personal kaizen approach. *Quality Innovation Prosperity*, 24(2), 1–21. <https://doi.org/10.12776/QIP.V24I2.1396>
- Chiarini, A., Baccarani, C., & Mascherpa, V. (2018). Lean production, Toyota Production System and Kaizen philosophy: A conceptual analysis from the perspective of Zen Buddhism. *TQM Journal*, 30(4), 425–438. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2017-0178>
- Chung, C. H. (2018). The Kaizen Wheel – an integrated philosophical foundation for total continuous improvement. *TQM Journal*, 30(4), 409–424. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2018-0029>
- Durairatnam, S., Chong, S. C., Jusoh, M., & Dharmaratne, I. R. (2021). Does people-related total quality management “work” for people? An empirical study of the Sri Lankan apparel industry. *TQM Journal*, 33(6), 1183–1200. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2020-0140>
- Franken, J. C. M., van Dun, D. H., & Wilderom, C. P. M. (2021). Kaizen event process quality: towards a phase-based understanding of high-quality group problem-solving. *International Journal of Operations and Production Management*, 41(6), 962–990. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-09-2020-0666>
- Gandhi, S. K., Sachdeva, A., & Gupta, A. (2019). Impact of service quality on satisfaction and loyalty at manufacturer-distributor dyad: Insights from Indian SMEs. *Journal of Advances in*

- Management Research*, 16(1), 91–122. <https://doi.org/10.1108/JAMR-12-2017-0120>
- Gonzalez-Aleu, F., Van Aken, E. M., Cross, J., & Glover, W. J. (2018). Continuous improvement project within Kaizen: critical success factors in hospitals. *TQM Journal*, 30(4), 335–355. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2017-0175>
- Kaur, M., Singh, K., & Singh, D. (2019). Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM): A literature review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(6), 842–863. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2017-0228>
- Kondasani, R. K. R., Panda, R. K., & Basu, R. (2019). Better healthcare setting for better healthcare service quality: An empirical analysis of Indian consumers' perspective. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(10), 1665–1682. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2018-0120>
- Kumar, V., Verma, P., Mangla, S. K., Mishra, A., Chowdhary, D., Chi Hsu, C. H., & Lai, K. K. (2020). Barriers to Total Quality Management for sustainability in Indian organizations. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(6–7), 1007–1031. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2019-0312>
- Ojekalu, S. O., Ojo, O., Oladokun, T. T., & Olabisi, S. A. (2019). Effect of demographic characteristics on service quality perception: Evidence from occupiers of shopping complex in Ibadan, Nigeria. *Property Management*, 37(3), 418–431. <https://doi.org/10.1108/PM-07-2018-0040>
- Ojekalu, S. O., Ojo, O., Oladokun, T. T., Olabisi, S. A., & Omoniyi, S. S. (2019). Service quality of property managers of shopping complexes in Ibadan, Nigeria: Empirical evidence. *Property Management*, 37(3), 310–326. <https://doi.org/10.1108/PM-04-2018-0029>
- Reinaldo, L. da S. P., Vieira Neto, J., Goyannes Gusmão Caiado, R., & Gonçalves Quelhas, O. L. (2020). Critical factors for total quality management implementation in the Brazilian construction industry. *TQM Journal*, 33(5), 1001–1019. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0108>
- Shayestehfar, R., & Yazdani, B. (2019). Bank service quality: A comparison of service quality between BSI branches in Isfahan and Dubai. *TQM Journal*, 31(1), 28–51. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0052>
- van Kemenade, E., & Hardjono, T. W. (2019). Twenty-first century Total Quality Management: the Emergence Paradigm. *TQM Journal*, 31(2), 150–166. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0045>
- Vo, B., Kongar, E., & Suárez Barraza, M. F. (2019). Kaizen event approach: a case study in the packaging industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1343–1372. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2018-0282>