

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling diperoleh sampel sebanyak 102 sebagai subjek penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management*(TQM) sedangkan variabel dependennya adalah kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan pada FBE Universitas Surabaya, dan Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada FBE Universitas Surabaya.

Kata Kunci: Total Quality Management, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine how much Total Quality Management (TQM) on service quality and student satisfaction by distributing questionnaires to students of Faculty of Business and Economics of University of Surabaya. The sampling method used was purposive sampling with 102 samples as research subjects.

The independent variable in this research is Total Quality Management (TQM). Dependent variables are service quality and customer satisfaction. The method of analysis used in this research is simple linear regression analysis. The results showed that Total Quality Management has significant effect on Service Quality at FBE University of Surabaya, and Total Quality Management has significant effect on Student Satisfaction at FBE University of Surabaya.

Keywords: Total Quality Management, Service Quality, and Customer Satisfaction.

