

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya inkonsistensi dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan yang ditandai dengan pengurangan kesalahan kerja yang mana terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*). Penelitian ini bertujuan untuk menguji *total quality management* yang meliputi fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas, kerjasama tim dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 110 responden melalui kuesioner. Analisis data menggunakan regresi berganda.

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Variabel yang paling besar yaitu variabel obsesi pada kualitas sebesar 0,852, sedangkan variabel yang paling kecil yaitu variabel kerjasama tim sebesar 0,001 . Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Fokus pada Pelanggan, Obsesi pada Kualitas, Kerjasama Tim, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Kesalahan Kerja, Kepuasan Pelanggan