

## ABSTRAK

Perkembangan sektor jasa yang makin pesat serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan berbasis kenyamanan mendorong UMKM laundry di Kota Semarang untuk meningkatkan kinerja bisnis melalui kualitas layanan dan efektivitas operasional. Tapi, usaha laundry masih menghadapi berbagai permasalahan operasional seperti ketidakkonsistenan hasil cucian, keterlambatan penyelesaian layanan, dan keluhan pelanggan yang memperlihatkan bahwasanya implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan budaya perusahaan belum berjalan secara optimal. Oleh sebab itulah penelitian ini tujuannya menganalisa pengaruh implementasi *TQM* dan budaya perusahaan terhadap kinerja bisnis melalui kualitas layanan sebagai variabel mediasi pada UMKM laundry di Kota Semarang.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 153 responden yang terdiri dari pemilik dan pegawai UMKM laundry di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel memakai *purposive sampling* berdasar pada kriteria yang telah ditentukan. Analisa data dilaksanakan memakai *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel dalam model penelitian.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya implementasi *TQM* dan budaya perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dan kinerja bisnis. Lalu kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis serta mampu memediasi hubungan antara *TQM*, budaya perusahaan, dan kinerja bisnis. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya penerapan manajemen kualitas yang didukung budaya perusahaan yang kuat mampu meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing UMKM laundry.

Penelitian ini memberi kontribusi teoretis dalam menguatkan peran kualitas layanan sebagai mekanisme mediasi dalam hubungan antara praktik manajemen internal dan kinerja bisnis. Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi dasar bagi pemilik UMKM laundry untuk memprioritaskan perbaikan kualitas secara berkelanjutan serta membangun budaya perusahaan yang mendukung pelayanan unggul guna menciptakan kinerja bisnis yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management*, Budaya Perusahaan, Kualitas Layanan, Kinerja Bisnis, UMKM, Jasa Laundry.