

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan, pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan melalui mediasi kinerja karyawan, serta memberikan rekomendasi strategi penerapan TQM untuk perusahaan-perusahaan di Indonesia berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan pada perusahaan-perusahaan yang telah memiliki sertifikasi ISO 9001:2015. Elemen-elemen *Total Quality Management* yang akan dikaji pada penelitian ini antara lain: Fokus terhadap pelanggan, Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan Mutu Berkelanjutan, dan Pendidikan & Pelatihan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa TQM memiliki peran dalam meningkatkan kinerja karyawan. kinerja karyawan memiliki pengaruh dalam peningkatan terhadap kepuasan pelanggan, TQM secara langsung mampu meningkatkan Kepuasan Pelanggan, serta Kinerja Karyawan memiliki peran mediasi yang baik dalam peningkatan Kepuasan Pelanggan oleh adanya penerapan TQM. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa *Total Quality Management* dan Kinerja Karyawan merupakan variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga kedua variabel tersebut memerlukan strategi agar dapat meningkatkan performa perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Rekomendasi strategis yang diberikan diharapkan dapat menjadi acuan bagi organisasi-organisasi dalam meningkatkan kepuasan para pelanggannya.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan*