ABSTRAK

Reni Mawaddah, 2016. *Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Pelanggan di Unit Usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya*

Fokus masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen mutu terpadu pelayanan pelanggan di unit usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu terpadu pelayanan pelanggan di unit usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya. Data kualitatif diperoleh dariwawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data dilakukan setelah mengumpulkan data kualitatif dengan metode kualitatif studi kasus. Analisis data dilakukan dengan mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, meng-*coding* data, mendeskripsikan *setting*, menarasikan hasil penelitian, dan menginterpretasi.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat penerapan manajemen mutu terpadu di unit usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya pada pelaksanaan layanan pelanggan. Dalam penerapan manajemen mutu terpadu ditemukan bahwa Daquwisatahati memenuhi syarat untuk menerapkan manajemen mutu terpadu dengan memenuhi dua aspek yaitu Daquwisatahati melakukan evaluasi dan perbaikan jika ada kesalahan atas pelayanan, kemudian memilikisepuluh unsur manajemen mutu terpadu yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah yaitu penerapan siklus Deming (PDAC) *planning, do check, actuating*, komitmen jangka panjang, tim kerja yang solid, perbaikan yang berkesinambungan, pelatihan untuk *Customer Service*, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan karyawan.Daquwisatahati mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan testimoni setelah pembelian produk, *after selling*, dan mengisi angket kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk mengukur tingkat pelayanan, Daquwisatahati melakukan analisis SWOT dan melakukan riset pasar. Daquwisatahati memiliki cara untuk memperbaiki pelayanan yaitu dengan cara memberikan *training* untuk para *Customers Service*. belajar dari pengalaman sebelumnya, dan belajar dari kompetitor. Kompetitor menjadi tolak ukur untuk standart kualitas layanan bagi Daquwisatahati. Daquwisatahati memiliki lima dimensi kualitas jasa / layanan yaitu *reliability, responsivenes, emphaty, assurance, and tangible*."

Kata kunci : *Manajemen Mutu Terpadu, Pelayanan Pelanggan.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id