

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan CV. Family Handicraft yang berlokasi di Dusun Gegerkalong, serta mengidentifikasi peran pendekatan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas dan pengembangan usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pelanggan tetap dan baru. Analisis dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip utama TQM, seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan seluruh karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam aspek kualitas produk, pelayanan, dan keandalan pengiriman. Implikasi dari penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi CV. Family Handicraft untuk memperkuat daya saing usaha melalui peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Kata kunci: Total Quality Management, kepuasan pelanggan, pengembangan usaha, kerajinan tangan, CV. Family Handicraft.

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction with the products and services of CV. Family Handicraft, located in Dusun Gegerkalong, and to identify the role of Total Quality Management (TQM) in enhancing business development. A quantitative research approach was employed, with data collected through questionnaires distributed to both regular and new customers. The analysis was based on core TQM principles, including customer focus, continuous improvement, and total employee involvement. The results indicate that the consistent implementation of TQM significantly improves customer satisfaction in terms of product quality, service performance, and delivery reliability. The findings provide strategic recommendations for CV. Family Handicraft to strengthen its business competitiveness through comprehensive and sustainable quality improvements.

Keywords: *Total Quality Management, customer satisfaction, business development, handicrafts, CV. Family Handicraft.*