



## **Penerapan *Total Quality Management* (TQM) untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Restoran Tepi Danau Bistro**

Paulus Tri Putra Pangaribuan \*  
Institut Teknologi Del  
Email : [pauluspangaribuan24@gmail.com](mailto:pauluspangaribuan24@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Tepi Danau Bistro. TQM adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada pelanggan restoran. Variabel yang diteliti meliputi perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM secara konsisten mampu meningkatkan kualitas layanan, yang berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti pelayanan yang responsif, kebersihan, serta kenyamanan tempat juga menjadi indikator penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan penerapan TQM yang efektif, Restoran Tepi Danau Bistro tidak hanya mampu memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga meningkatkan daya saing di industri kuliner.

*Kata kunci : TQM; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan; Restoran*

### **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) implementation on customer satisfaction at the Tepi Danau Bistro Restaurant. TQM is a management approach focused on continuous quality improvement by involving all elements of the organization. This study used quantitative methods, collecting data through questionnaires administered to restaurant customers. The variables studied included continuous improvement, employee engagement, and customer satisfaction orientation. The results indicate that consistent TQM implementation can improve service quality, which has a positive impact on customer satisfaction levels. Factors such as responsive service, cleanliness, and comfort are also important indicators in increasing customer loyalty. With effective TQM implementation, Tepi Danau Bistro*

*Restaurant is not only able to meet customer expectations but also increases its competitiveness in the culinary industry.*

*Keywords: TQM; Customer Satisfaction; Service Quality; Restaurant.*

## PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas produk dan layanan menjadi faktor krusial bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan memenangkan persaingan pasar. Industri restoran, yang sangat bergantung pada kualitas layanan, memerlukan pendekatan manajemen yang komprehensif untuk memastikan pengalaman makan yang menyenangkan bagi pelanggan.

Salah satu metode yang efektif adalah Total Quality Management (TQM), sebuah pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas secara konsisten dengan fokus pada pelanggan (Kurniawan & Auva, 2022). TQM bertujuan untuk menciptakan proses yang efisien, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk dan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Hutasoit et al., 2024).

Restoran Tepi Danau Bistro, yang terkenal dengan pemandangan alam yang indah dan menu khas, menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi layanan dan memastikan kepuasan pelanggan. Penerapan TQM dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan membangun loyalitas (Yafi et al., 2024). Dengan pendekatan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), TQM menekankan pentingnya kerja tim, pelatihan karyawan, serta pengumpulan umpan balik pelanggan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan (Sugiharto & Wijaya, 2020).

Konsep Plan-Do-Check-Act (PDCA) yang diterapkan dalam TQM memungkinkan restoran untuk memperbaiki layanan dan operasional secara terstruktur dan berkelanjutan (Musyrif Yusril Fahmi et al., 2022). Selain itu, kolaborasi antar departemen, mulai dari manajemen hingga staf dapur, juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan (Kurniawan & Auva, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di berbagai industri, termasuk restoran (Pabendon et al., 2023).

Dengan mengadopsi prinsip-prinsip TQM, Restoran Tepi Danau Bistro diharapkan dapat meningkatkan kualitas makanan, pelayanan, dan kebersihan, sehingga pengalaman pelanggan menjadi lebih baik dan loyalitas pelanggan meningkat (Siregar, 2018).

## LITERATUR REVIEW

Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Restoran Tepi Danau Bistro didasarkan pada dua teori utama: 1. Teori Manajemen Kualitas oleh W. Edwards Deming (1986): Teori ini menekankan pada konsep perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan pentingnya keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam meningkatkan kualitas. Deming juga memperkenalkan konsep PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang menjadi inti dari TQM; 2. Teori Kepuasan Pelanggan oleh Richard L. Oliver (1980): Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sesuai atau melebihi harapan mereka. Dengan

menerapkan TQM, Restoran Tepi Danau Bistro dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan dan produk yang (Badzaly & Fitriah, 2021). Selain itu, teori motivasi karyawan oleh Herzberg (1959) juga relevan dalam penerapan TQM, di mana faktor-faktor motivasi seperti pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan keterampilan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan berdampak pada kualitas layanan.

Hipotesis dalam penelitian ini diantaranya:

H1: Penerapan Total Quality Management (TQM) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Tepi Danau Bistro (Siregar, 2018).

H2: Penerapan konsep PDCA dalam TQM meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di Restoran Tepi Danau Bistro (Yafi1 et al., 2024).

H3: Pelatihan karyawan yang berkelanjutan dalam penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan (Dewa Nyoman Benni Kusyana & Nik Oktarini, 2024)

H4: Keterlibatan manajemen dan kolaborasi antar departemen dalam TQM berkontribusi pada peningkatan pengalaman pelanggan di Restoran Tepi Danau Bistro (Mahfud Nurnajamuddin, N. Nurpadila, 2023)

Dengan teori dan hipotesis yang kuat, penerapan TQM diharapkan dapat meningkatkan daya saing Restoran Tepi Danau Bistro dalam industri kuliner yang semakin kompetitif

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data. Responden yang dipilih adalah pelanggan yang telah berkunjung ke Restoran Tepi Danau Bistro serta karyawan yang terlibat langsung dalam layanan.

Desain Penelitian: Penelitian deskriptif dengan analisis korelasional untuk mengetahui hubungan antara penerapan TQM dan tingkat kepuasan pelanggan.

Populasi dan Sampel: Populasi penelitian meliputi pelanggan dan karyawan restoran. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Instrumen Penelitian: Kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator TQM, seperti kualitas makanan, pelayanan, kebersihan, dan responsivitas karyawan.

Pengumpulan Data: Data dikumpulkan melalui survei langsung dan online untuk mendapatkan umpan balik pelanggan serta wawancara dengan karyawan mengenai implementasi TQM.

Analisis Data: Data dianalisis menggunakan metode regresi linier untuk mengukur pengaruh TQM terhadap kepuasan pelanggan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan keakuratan data.

Indikator Keberhasilan: Tingkat kepuasan pelanggan yang meningkat, peningkatan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Restoran Tepi Danau Bistro, terdapat beberapa temuan yang menunjukkan dampak positif pada kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Penerapan konsep PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) secara berkelanjutan terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Melalui evaluasi rutin dan pengumpulan umpan balik pelanggan, restoran mampu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan layanan, kualitas makanan, serta kebersihan area makan (Musyrif Yusril Fahmi et al., 2022). Selanjutnya, penerapan TQM juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan oleh Richard L. Oliver (1980), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sesuai atau melebihi harapan mereka (Rio Sasongko & Penulis, 2021).

Restoran Tepi Danau Bistro berhasil menciptakan suasana yang nyaman, meningkatkan responsivitas karyawan, dan menjaga kualitas makanan, yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Pelatihan karyawan yang dilakukan secara berkelanjutan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan (Musyrif Yusril Fahmi et al., 2022). Karyawan yang memahami konsep TQM menjadi lebih termotivasi dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Ini sejalan dengan teori motivasi Herzberg (1959), yang menekankan pentingnya faktor motivasi, seperti pengakuan dan pengembangan keterampilan, dalam meningkatkan kinerja karyawan (Yafi et al., 2024).

Keterlibatan manajemen dan kolaborasi antar departemen juga menjadi faktor kunci keberhasilan penerapan TQM. Manajemen yang mendukung penuh proses perbaikan berkelanjutan serta kerja sama yang solid antara tim dapur dan pelayanan memberikan kontribusi positif dalam menjaga standar layanan yang konsisten. Selain itu, efisiensi operasional meningkat dan jumlah keluhan pelanggan berkurang secara signifikan. Melalui sistem evaluasi yang terstruktur, restoran mampu mengatasi permasalahan yang muncul, seperti waktu tunggu yang lama dan ketidaksesuaian pesanan, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan (PUTRI et al., 2024). Dengan demikian, penerapan TQM di Restoran Tepi Danau Bistro terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Hasil ini mendukung teori manajemen kualitas oleh W. Edwards Deming (1986), yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam menjaga kualitas layanan

## KESIMPULAN

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Restoran Tepi Danau Bistro telah membuktikan efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan, serta loyalitas pelanggan. Melalui pendekatan PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) yang diterapkan secara berkelanjutan, restoran mampu mengidentifikasi dan mengatasi berbagai tantangan operasional dengan lebih sistematis. Pelatihan karyawan yang dilakukan secara konsisten memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki keterampilan dan pemahaman yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, dukungan penuh dari manajemen memainkan peran krusial dalam menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Keberhasilan penerapan TQM di restoran ini tercermin dari peningkatan efisiensi operasional serta penurunan jumlah keluhan pelanggan, yang menjadi indikator utama dalam mengukur kepuasan konsumen. Dengan proses kerja yang lebih terstruktur dan berfokus pada kualitas, Restoran Tepi Danau Bistro mampu membangun keunggulan kompetitif di industri kuliner yang semakin dinamis dan penuh persaingan. Strategi ini juga memungkinkan restoran untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan, sehingga mampu mempertahankan reputasi positif serta memperluas basis pelanggan setianya. Melalui komitmen terhadap peningkatan kualitas yang berkelanjutan, restoran ini siap menghadapi tantangan pasar yang semakin ketat dan mempertahankan posisinya sebagai pilihan utama bagi pelanggan yang

mengutamakan pengalaman bersantap berkualitas (Siregar, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan Total Quality Management (TQM) pada Restoran Tepi Danau Bistro, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya. Saran ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai implementasi TQM di industri restoran, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Pengembangan variabel penelitian menjadi aspek penting yang perlu diperluas. Selain hubungan antara TQM dan kepuasan pelanggan, penelitian berikutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti loyalitas pelanggan, efektivitas biaya operasional, dan pengaruh budaya organisasi terhadap keberhasilan penerapan TQM. Dengan demikian, analisis yang lebih komprehensif dapat diperoleh;
2. Penggunaan metode kualitatif juga disarankan untuk melengkapi pendekatan kuantitatif yang telah digunakan dalam penelitian ini. Melalui wawancara mendalam atau studi kasus, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih detail mengenai persepsi karyawan dan pelanggan terhadap implementasi TQM serta tantangan yang dihadapi selama proses penerapannya;
3. Perluasan sampel penelitian menjadi langkah yang penting untuk meningkatkan validitas hasil. Penelitian ini hanya berfokus pada Restoran Tepi Danau Bistro. Oleh karena itu, melibatkan beberapa restoran dengan karakteristik yang berbeda, seperti restoran dengan skala yang lebih besar atau restoran

dengan konsep yang berbeda, dapat memberikan hasil yang lebih generalisasi; 4. Evaluasi jangka panjang sangat disarankan untuk memahami dampak TQM dalam jangka waktu yang lebih panjang. Penelitian longitudinal dapat mengamati perubahan yang terjadi seiring waktu, sehingga efektivitas strategi TQM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional dapat dinilai secara berkelanjutan; 5. Selain itu, penggunaan teknologi dalam penerapan TQM juga perlu dieksplorasi lebih lanjut. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, integrasi sistem manajemen berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan; dan 6. Faktor eksternal yang mempengaruhi penerapan TQM juga perlu diperhatikan. Penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan pengaruh tren pasar, persaingan industri, dan regulasi pemerintah yang berpotensi memengaruhi strategi dan efektivitas TQM di industri restoran.

Dengan adanya saran-saran ini, diharapkan penelitian mengenai TQM di industri restoran dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih luas dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badzaly, F. N., & Fitriah, E. (2021). Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 66–71. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i2.411>
- Dewa Nyoman Benni Kusyana, O., & Nik Oktarini, L. (2024). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Pegawai. In *Nopember* (Vol. 4, Issue 3).
- Hutasoit, M., Faujiah Siregar, L., Fhatimah Hidayat, M., Dafa Syahrulli, M., Silitonga, S., & Karisman, S. (2024). Optimalisasi Strategi Penjualan Melalui Penerapan TQM pada UMKM Eito Japanese Curry. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 3(6), 453–461. <https://doi.org/10.58344/locus.v3i6.2683>
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya*, 5(2), 1479–1489. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.711>
- Musyriif Yusril Fahmi, A., Nawaratallah, A., & Qotrunnada, A. (2022). Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Gerai Mie Gacoan Surabaya. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(12), 2927–2938. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i12.476>
- Pabendon, T., Serang, S., & Jambatan Bulan, S. (2023). The Effect of Implementation of Total Quality Management

- (TQM) on Production Efficiency in the Food Industry in Indonesia: A Literature Review Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Efisiensi Produksi pada Industri Makanan di Indonesia: Sebuah Tinjauan Literature. In Management Studies and Entrepreneurship Journal (Vol. 4, Issue 3). <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msei>
- PUTRI, L. N. A., HUDA, M., SUCIPTO, F. A., RAHMAN, R., & AMBARANI, E. D. (2024). Strategi Implementasi TQM Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Dan Kepuasan Pelanggan Pada Mcdonald's. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI), 7(2), 331. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v7i2.1877>
- Rio Sasongko, S., & Penulis, K. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- SEIKO: Journal of Management & Business Transformasi Manajemen Produksi melalui Inovasi dan Total Quality Management (TQM): Memperkuat Kualitas dan Efisiensi Operasional: A Narrative Review Hariany Idris í Mahfud Nurnajamuddin, N. Nurpadila. (2023).
- Siregar, F. A. (2018). Produktivitas Penerapan Total Quality Management. Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan), 2(2), 73–90.
- <https://doi.org/10.47766/idarah.v2i2.113>
- Sugiharto, S., & Wijaya, R. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto Surabaya. Jurnal strategi pemasaran Vol 7 No 1
- Yafi1, H. R., Rindah Istiqaroh, C., Indartini, M., & Agnyana, H. (2024). Penerapan Manajemen Persediaan Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional. EKOMAKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi;, 13. <http://ekomaks.unmermadiun.ac.id/index.php/ekomaks>