

## ABSTRAK

Kualitas adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam proses bisnis khususnya Institusi pendidikan. Universitas Telkom sebagai universitas yang baru berdiri dan mempunyai peminat yang banyak, perlu menjaga kualitas Institusi. Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalam Institusi perlu dicermati karena sebagian besar proses di dalam Institusi melibatkan pegawai. *Total Quality Management* dipercaya sebagai *tools* yang dapat meningkatkan kepuasan pegawai yang berujung pada produktivitas hingga akhirnya dapat berujung pada meningkatnya kualitas di dalam Institusi. Terkait dengan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai TQM apa saja yang ada di Universitas Telkom serta pengaruhnya terhadap kepuasan pegawai.

Melalui penelitian ini, akan dilakukan analisis mengenai faktor-faktor TQM khususnya TQM pada Perguruan Tinggi yang ada di Universitas Telkom sehingga nantinya akan berimbas kepada kepuasan pegawai. Faktor-faktor TQM yang akan dicari dalam penelitian berasal dari beberapa aspek yaitu *Leadership, Vision of HEI, Program Design, Process Control&Improvement, Measurement and Evaluation, Stakeholder Approach, Employee Training*, dan *Student Focus*.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu pegawai di Universitas Telkom dengan menggunakan *cluster random sampling*. Kuesioner disebarakan kepada 261 responden, dan kembali sebanyak 113 yaitu 55 dosen, 44 staf, dan 14 struktural. Dari 60 kuesioner yang disebarakan terdapat 55 kuesioner yang valid. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS 20 for Windows.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh 54 item pernyataan kuesioner yang lolos uji untuk dilakukan analisis faktor. Dari 54 item pernyataan tersebut, terbentuklah 7 faktor. Masing-masing faktor yang terbentuk yaitu: *Leadership, Measurement and Evaluation, Design Kurikulum, Process Control and Improvement, Implementasi Program, Planning Top Management*, dan *Employee Involvement*. Selain itu, TQM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai sebesar 35.9% secara simultan dan hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel TQM yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai ada tiga yaitu *process control and improvement, planning top management*, dan *employee involvement*. Oleh Karena itu, ketiga variabel ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management*, Institusi Pendidikan Tinggi, Kepuasan Pegawai.