

### **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**

Buku ini membahas secara gamblang prinsip-prinsip pokok Total Quality Service (TQS) yang menekankan unsur:

- Focus pada pelanggan (customer focus)
- Keterlibatan total (total involvement)
- Pengukuran (measurement)
- Dukungan sistematis (systematic support)
- Perbaikan berkesinambungan (continues improvement)

Selain itu dikupas juga berbagai strategi implementasi TQS yang disertai dengan gambaran umum dan teknik pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam konteks TQS.

Buku ini sangat bermanfaat bagi para praktisi bisnis, baik sector jasa maupun manufaktur, serta para akademisi di bidang manajemen dan teknik industry.

