

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan orang tua dan untuk mengetahui serta menganalisis sejauh mana implementasi TQM dengan alat ukur unsur-unsur dalam TQM untuk penentuan program perbaikan kualitas di KB-TK-SD Kebon Dalem demi mempertahankan keberlanjutan sekolah di tengah semakin menurunnya jumlah siswa dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilanjutkan dengan kualitatif dimana pengambilan datanya dengan cara membagikan kuesioner kepada orang tua dan guru serta melakukan wawancara terhadap perwakilan orang tua dan Kepala Sekolah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif sehingga muncul permasalahan yang harus diperbaiki dengan unsur-unsur TQM. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada hal yang perlu diperbaiki dari beberapa aspek dari hasil kuesioner kepuasan pelanggan yang salah satunya adalah mengenai pemberian bahan ajar yang masih kurang dan pemberian silabus, sedangkan pada pelaksanaan implementasi TQM ditemukan beberapa hal yang perlu perbaikan diantaranya mengenai konsistensi evaluasi, komitmen guru, keterlibatan guru dan karyawan, dan pendelegasian tugas. Data tersebut kemudian dianalisis penyebabnya menggunakan diagram sebab akibat sehingga dihasilkan program perbaikan untuk diimplementasikan dan dipastikan dengan menggunakan *checksheet* sehingga berdampak bagi kepuasan siswa yang dapat membantu promosi sekolah guna menjamin keberlanjutan sekolah.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, *Six Sigma*, Kepuasan Pelanggan, Keberlanjutan

## ABSTRACT

*This study aims to determine the extent to which the level of customer satisfaction of parents and to determine and analyze the extent of the implementation of TQM by measuring the elements in TQM for determining the quality improvement program at KB-TK-SD Kebon Dalem in order to maintain the sustainability of the school amid the declining number of students in the last five years. This research uses quantitative methods followed by qualitative where the data is collected by distributing questionnaires to parents and teachers and conducting interviews with parent representatives and the Principal. The data obtained was then analyzed with descriptive statistics so that problems that must be corrected with TQM elements emerged. The results of the study show that there are things that need to be improved from several aspects of the results of the customer satisfaction questionnaire, one of which is regarding the provision of teaching materials that are still lacking and the provision of a syllabus, while in the implementation of TQM implementation, several things were found that need improvement including evaluation consistency, teacher commitment, teacher and employee involvement, and task delegation. The data was then analyzed for causes using cause and effect diagrams so as to produce an improvement program to be implemented and confirmed using checksheets so that it has an impact on student satisfaction which can help promote the school to ensure school sustainability.*

**Keyword :** *Total Quality Management, Six Sigma, Customer Satisfaction, Sustainability*