

ABSTRAK

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU

Oleh :

Yudhi Agustiawan

Fokus penelitian ini adalah Manajemen Mutu Terpadu di STIT Multazam Lampung dengan sub fokus (1) Kepuasan Pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Manajemen Sumber Daya Manusia, dan (4) Perbaikan berkesinambungan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif studi kasus. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan: gambaran atau verifikasi. Hasil dari penelitian didapat: (1) Kepuasan pelanggan dilaksanakan melalui memberikan metode pembelajaran yang baik dan komunikasi yang baik terhadap mahasiswa (2) Kepemimpinan yang melibatkan semua karyawan dari kalangan bawah dan atas dalam setiap kegiatan (3) Manajemen sumber daya manusia dilakukan melalui merekrut staff dan dosen berdasarkan kemampuan dan latar belakang pendidikan yang sesuai. (4) Perbaikan berkesinambungan dilakukan dengan cara pengembangan profesional yakni melalui pelatihan dan seminar untuk staff dan dosen.

Kata kunci: Manajemen, Mutu, Terpadu

ABSTACT

IMPLEMENT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT

By :

Yudhi Agustiawan

Research focus is Total Quality Management of STIT Multazam Lampung with the following sub focus (1) Customer satisfaction, (2) The Leadership, (3) Management of human resource, (4) Continual improvement. This research used descriptive qualitative case study, Data collection techniques: observation, interview and documentation. Techniques of data analysis used were data collection, data reduction, data presentation and conclusion: a description or verification. The result of study: (1) Customer Satisfaction was done through the appropriate learning method and good communication with the students. (2) The leadership involved all employess on every activity, (3) Human resourch management was done through recruiting staff and lecturer based on appropriate ability and educational background, (4) Continual improvement was done proffesional improvement through trainings and seminars for staff and lecturers.

Key word: Total, Quality, Management.