

## ABSTRAK

**GUSNIAR, 2017.** *Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Mutu Pelayanan Pada PT Pegadaian Cabang Soppeng*, dibimbing oleh Abdul Muttalib dan Hj. Nurinaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng.

Penelitian ini menggunakan 100 responden. Yang menjadi responden adalah nasabah PT Pegadaian Cabang Soppeng. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling jenuh* atau sensus. Metode pengumpulan data yang digunakan teknik kuesioner. Uji analisis yang digunakan yaitu uji regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai  $t_{hitung}$  adalah 8,174 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98397. Hal ini membuktikan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$ . Dengan demikian  $H_1$  diterima. Interpretasi menunjukkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam hal meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Karena dengan adanya *Total Quality Management* yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan.

Kata Kunci : *Total Quality Management* dan Mutu Pelayanan