

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG BANDAR UDARA  
ABDULRACHMAN SALEH MALANG

**ABSTRAK**

Total Quality Management (TQM) adalah tentang memperbaiki kinerja perusahaan. TQM menuntut pemikiran kembali secara radikal tentang bagaimana setiap kegiatan bisnis dijalankan. Total Quality Management (TQM) diperlukan oleh kebandarudaraan untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Penerapan TQM diharapkan dapat mengantisipasi perubahan atau persaingan yang sangat cepat dalam bisnis dan dapat dijadikan konsep untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui semua aspek bisnisnya. Hal ini yang menjadi latar belakang penulis untuk meneliti analisis penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas pelayanan penumpang Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 Januari 2021 sampai dengan 24 Januari 2021 di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penulis mengumpulkan data primer dengan wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung di lapangan. Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada dengan analisis dokumen dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan Total Quality Management terhadap kualitas pelayanan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang telah berusaha semaksimal mungkin diterapkan dengan baik. Adanya penerapan Total Quality Management ini telah memberikan hak kepada penumpang sesuai dengan peraturan tentang standar pelayanan penumpang selama di bandar udara. Perusahaan masih perlu melakukan perbaikan terus-menerus.

**Kata Kunci:** Total Quality Management (TQM), Kualitas Pelayanan, Bandar Udara.

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM) ON PASSENGER SERVICE QUALITY OF ABDULRACHMAN SALEH  
MALANG AIRPORT.

**ABSTRACT**

Total Quality Management (TQM) is about improving company performance. TQM demands radical rethinking about how every business activity is carried out. Total Quality Management (TQM) is needed by the airport to improve service to passengers. The application of TQM is expected to anticipate changes or competition that is very fast in business and can be used as a concept to improve company performance through all aspects of its business. This is the background of the author to examine the analysis of the application of Total Quality Management (Tqm) to the quality of passenger services of Abdulrachman Saleh Malang Airport.

This research was conducted on 21 January 2021 until 24 January 2021 at Abdulrachman Saleh Airport Malang. This study uses qualitative descriptive research. The types of data in this study are primary data and secondary data. The author collects primary data with interviews and observations made directly in the field. Secondary data is data that refers to information collected from existing sources by analyzing documents and documentation.

The results of this study indicate that the application of Total Quality Management to the quality of service of Abdulrachman Saleh Malang Airport has tried as much as possible. The implementation of Total Quality Management has granted rights to passengers in accordance with regulations regarding the standard of passenger service while at the airport. The company still needs to make continuous improvements.

**Keywords:** Total Quality Management (TQM), Service Quality, Airport