

ABSTRAK

Beberapa fakta menunjukkan bahwa untuk menjadi perusahaan berkelas dunia, kualitas menjadi faktor kunci yang sangat penting. Hal ini dibuktikan dari upaya-upaya yang dilakukan berbagai perusahaan tersebut dengan melakukan upaya kualitas pada semua komponen yang ada, karena kualitas bukan hanya menjadi tanggung jawab bagian produksi saja. Untuk itu, upaya tersebut sebaiknya juga dilakukan di setiap perusahaan, walaupun masih banyak perusahaan yang belum menyadari bahwa kualitas yang baik adalah bagian dari semua komponen perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi prinsip-prinsip utama *Total Quality Management* pada perusahaan yang berada di daerah Surabaya dan sekitarnya.

Studi ini dilakukan secara Eksploratori dengan menerapkan aplikasi 9 prinsip Total Quality Management pada 8 perusahaan yang berada di Surabaya dan sekitarnya.

Hasil dari penerapan *Total Quality Management* di perusahaan bervariasi, tetapi dari variasi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa keuntungan perusahaan akan meningkat, konsumen akan loyal terhadap produk perusahaan dan semua stakeholder yang terlibat bisnis dengan perusahaan tersebut merasa senang.