

ABSTRAK

Choeriyah Sari (1182010012) 2022, “Implementasi Model *Total Quality Management* (TQM) dengan Kualitas Layanan Administrasi (Penelitian pada Tenaga Pendidik dan Kependidikan di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda Kabupaten Bogor)”

Pokok masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana implementasi model *Total Quality Management* (TQM) di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda?; 2) Bagaimana pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda?; 3) Bagaimana hubungan antara implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dan pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda, serta untuk menguji hipotesis hubungan antara implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Adapun populasi pada penelitian ini adalah 130 orang tenaga pendidik dan kependidikan dengan jumlah sampel yang diambil 57 orang tenaga pendidik dan kependidikan. Instrumen penelitian ini adalah angket implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas layanan administrasi, dimana instrumen tersebut bersumber dari teori yang telah diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, kemudian data yang diperoleh dianalisa dengan uji analisis statistik dan analisis korelasi menggunakan aplikasi SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas layanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda terdapat hubungan dengan memperoleh nilai signifikansi 0,034. nilai koefisien korelasi sebesar 0,282 yang berada pada tingkat kekuatan yang “lemah”. Jenis hubungan variabel X dan Y menunjukkan sifat positif dibuktikan pada angkat *pearson correlation* **0,282** dan tidak memiliki tanda negative (-) pada angka tersebut. Kemudian koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,079 yang artinya kontribusi variabel X (Implementasi *Total Quality Management* (TQM)) dengan variabel Y (Kualitas Layanan Administrasi) sebesar 7,9%.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Pelayanan Administrasi