

ABSTRAK

Ikada mart adalah salah satu perusahaan dagang yang dapat menawarkan berbagai jenis produk, dimana kegiatan utamanya membeli, menyimpan dan menjual barang kembali tanpa memberi nilai tambah atau mengubah bentuk dan tidak memproduksi barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *total quality management* (tqm) terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada ikada mart sumenep. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ikada mart sumenep. Dengan kriteria usia mulai dari 15 tahun sampai 40 tahun. Sampel dari penelitian ini adalah 160 responden yang didapat dengan metode purposive sampling, penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung memberikan kuesioner kepada pelanggan ikada mart sumenep. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan data berupa angket atau kuisisioner. Data yang sudah diperoleh dari responden diolah dengan program aplikasi *statistical package for the social science* (SPSS). Hasil penelitian ini terdapat pengaruh signifikan antara fokus kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis uji parsial diketahui bahwa masing-masing variabel fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas, kerjasama tim berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel fokus pada pelanggan merupakan variabel yang mempunyai nilai *standardized coefficients* lebih besar dari variabel lainnya artinya bahwa variabel fokus pada pelanggan mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Kerjasama tim, kepuasan pelanggan