

ABSTRAKSI

Sistem pendidikan Indonesia merupakan salah satu yang paling rendah di dunia menuntut lembaga penyelenggara jasa pendidikan di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pendidikan mereka dimana salah satu tantangan dalam memperbaiki sistem pendidikan di Indonesia adalah pemerataan pendidikan untuk anak-anak yang sulit dijangkau, dimana pendidikan khusus untuk anak difabel adalah salah satu jawabannya. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui implementasi sistem manajemen mutu sebagai tolak ukur yang baik bagi lembaga penyelenggara jasa pendidikan di Indonesia dan melihat pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dari lembaga penyelenggara pendidikan tersebut.

Penelitian ini menggunakan sistem manajemen mutu Total Quality Management (TQM) sebagai variabel bebas (X) dan melihat pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (Y) dan *service quality* sebagai variabel terikat (Y). Objek penelitian ini adalah SD Plus Al-Ghifari sebagai lembaga penyelenggara jasa pendidikan yang mengadopsi model pendidikan inklusif. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan populasi seluruh orangtua peserta didik SD Plus Al-Ghifari dan menggunakan *non-probability sampling* yaitu *insidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap implementasi *Total Quality Management*, Kepuasan Konsumen, dan *Service Quality* di SD Plus Al-Ghifari dikategorikan sangat baik. *Total Quality Management* memiliki pengaruh sebesar 70% terhadap kepuasan konsumen, dan memiliki pengaruh sebesar 69,6% terhadap *service quality*, dan dimensi *Information and analysis* merupakan dimensi memiliki pengaruh signifikansi terbesar terhadap kepuasan konsumen dan *service quality*.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction, Service Quality, Total Quality Manajemen*