

## ABSTRAK

*Total Quality Service (TQS)* dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen stratejik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

*Total Quality Service (TQS)* berfokus pada pelanggan (*customer satisfaction*), keterlibatan total (*total involvement*), pengukuran (*measurement*), dukungan sistematis (*systematic support*), dan perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*), yang sangat penting digunakan dalam pengambilan keputusan manajemen.

Dalam merupakan teknik implementasi TQS, salah satunya dapat digunakan melalui pendekatan ISO 9000 dimana standar ISO memberikan pedoman mengenai struktur dan elemen sistem kualitas yang lengkap, serta standarisasi kualitas diseluruh dunia. ISO 9000 merupakan pedoman untuk mengelola kualitas dan standard kualitas yang dikembangkan oleh *International Organization for Standarization*. Pada perusahaan pelayanan jasa kapal ini, prosedur TQS dapat dilakukan melalui tahapan prosedur mutu yang berpedoman pada standar ISO 9000 dalam mengelola kinerja pelayanan jasa kapal yang ada.

**Kata kunci :** *customer satisfaction, total involvement, measurement, systematic support, continous improvemet.*