

**PRAKTIK *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) UNTUK
PENGUKURAN KINERJA PADA SENTRA KERAJINAN SERAT
TUMBUHAN DI KULON PROGO YOGYAKARTA**

PANJI TRI KUNCORO SAKTI

141130226

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh praktik *Total Quality Management* (peran kepemimpinan, manajemen SDM, informasi dan analisis, manajemen proses, perencanaan strategis, fokus pelanggan) terhadap kinerja operasional dan kinerja operasional terhadap kinerja organisasional. Penelitian ini dilakukan pada 39 sentra kerajinan serat tumbuhan di Kulon Progo Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Praktik *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi: peran kepemimpinan, manajemen SDM, informasi dan analisis, manajemen proses, perencanaan strategis, fokus pelanggan berpengaruh terhadap kinerja operasional dan kinerja operasional berpengaruh terhadap kinerja organisasional.

Kata kunci : *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Operasional, Kinerja Organisasional.