

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA ORGANISASIONAL
(Studi pada UKM Produsen Batik di Kecamatan Laweyan Surakarta)**

Alifia Diana Putri

NIM : 141 130 080

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

alifiadiana@gmail.com

089607555437

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *total quality management* terhadap kinerja organisasional pada UKM produsen batik di kecamatan Laweyan Surakarta. Sampel yang digunakan adalah sebagian dari UKM produsen batik di kecamatan Laweyan yang berjumlah 35 UKM. Metode pengumpulan data yang di gunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah model regresi berganda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah elemen TQM yaitu kepemimpinan, manajemen proses, fokus pelanggan, manajemen karyawan, kualitas komunikasi dan informasi, hubungan dengan pemasok, penggunaan alat dan teknik, dan kinerja organisasional. Hasil penelitian tentang analisis *pengaruh total quality management* terhadap kinerja organisasional menunjukkan bahwa elemen TQM bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja organisasional. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasional. Manajemen proses berpengaruh positif terhadap kinerja organisasional. Fokus pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasional. Manajemen karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasional. Kualitas informasi dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasional. Hubungan dengan pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja organisasional. Penggunaan alat dan teknik berpengaruh positif terhadap kinerja organisasional.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kepemimpinan, Manajemen Proses, Fokus Pelanggan Manajemen Karyawan, Kualitas Informasi dan Komunikasi, Hubungan dengan Pemasok, Penggunaan Alat dan Teknik, Kinerja Organisasional