

**PENGARUH PRAKTIK *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP  
KINERJA ORGANISASI USAHA KECIL MENENGAH**

**(Studi pada Sentra Kerajinan Perak di Kotagede, Yogyakarta)**

**SITI JAMILIAH**

**NIM. 141120136**

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

[Siti\\_jamiliah@yahoo.com](mailto:Siti_jamiliah@yahoo.com)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *total quality management* (kepemimpinan, manajemen proses, fokus pelanggan, komunikasi dan kualitas sistem informasi, fokus karyawan dan fokus pemasok) terhadap kinerja organisasi. Penelitian ini dilakukan pada 66 UKM Kerajinan Perak di Kotagede, Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* yang meliputi: kepemimpinan, manajemen proses, fokus pelanggan, komunikasi dan kualitas sistem informasi, fokus karyawan dan fokus pemasok berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, Kinerja Organisasi