

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP  
KINERJA ORGANISASI**

**(Studi pada UKM Kerajinan Bambu di Kecamatan Mlati dan Godean)**

Dika Monita Sari

NIM. 141160118

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

[dikaelf15@gmail.com](mailto:dikaelf15@gmail.com)

**ABSTRAK**

Di era globalisasi saat ini Usaha Kecil Menengah (UKM) dihadapkan pada lingkungan kompetitif yang terus berubah. Dengan adanya praktik *Total Quality Management* (TQM) memungkinkan setiap UKM berlomba-lomba menciptakan kondisi yang memungkinkan mereka dapat bersaing di pasar domestik maupun pasar internasional. Penerapan *Total Quality Management* dapat meningkatkan Kinerja Organisasi UKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis ada atau tidaknya pengaruh *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari Kepemimpinan, Kepuasan dan Hubungan Pelanggan, Fokus Sumber Daya Manusia, Perencanaan dan Pengembangan Strategi, serta Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Organisasi yang diukur dengan dua indikator, yaitu Hasil Kepuasan dan Hasil Bisnis. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini sebanyak 66 UKM Kerajinan Bambu di Kecamatan Mlati dan Godean. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh (*sensus*). Namun, kuesioner yang kembali dan dapat diolah hanya sebanyak 52 kuesioner, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 UKM Kerajinan Bambu di Kecamatan Mlati dan Godean. Pengujian ini memiliki 12 hipotesis yang diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS 25.0. Hasil dari pengujian tersebut diketahui bahwa dari 12 hipotesis yang diajukan hanya ada 5 hipotesis yang diterima, sedangkan 7 hipotesis ditolak.

Kata kunci : *Total Quality Management* (TQM), Kepemimpinan, Kepuasan dan Hubungan Pelanggan, Fokus Sumber Daya Manusia, Perencanaan dan Pengembangan Strategi, Manajemen Kualitas Pemasok, Kinerja Organisasi, Hasil Kepuasan, Hasil Bisnis.