

## ABSTRAK

### PENGARUH PRAKTIK *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA ORGANISASIONAL

(Studi Pada Sentra Kerajinan Gerabah di Wilayah Kasongan Bantul)

Bagus Ariyanto

NIM. 141160113

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

[\(bagusart15@gmail.com\)](mailto:bagusart15@gmail.com)

## ABSTRAK

Praktek *Total Quality Management* yang baik sangat dibutuhkan oleh perkembangan Usaha Kecil Menengah (UKM) agar dapat bertahan dan bersaing dalam menghadapi perubahan yang cepat. Melakukan *Total Quality Management* dengan baik maka akan dapat mencapai dan mendorong Kinerja Organisasional yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *Total Quality Management* yang meliputi kepemimpinan organisasional, manajemen sumber daya manusia, hubungan pelanggan, perencanaan dan pengembangan strategi, manajemen pemasok terhadap Kinerja Organisasional yang diukur dengan indikator hasil kepuasan, hasil bisnis. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah 216 UKM kerajinan gerabah yang ada di Wilayah Kasongan Bangunjiwo Bantul yang diperoleh dari Kecamatan Kasihan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling sehingga diperoleh sampel sebanyak 95 UKM kerajinan gerabah yang memenuhi kriteria. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda untuk hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, H6 dan hipotesis H7, H8, H9, H10, H11, H12 melalui program SPSS 25.0 *for windows*. Hasil analisis regresi dan analisis jalur diketahui bahwa dari 12 hipotesis yang diajukan ada 7 hipotesis yang terbukti dan diterima, dan ada 5 hipotesis yang ditolak.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kepemimpinan Organisasional, Manajemen Sumber Daya Manusia, Hubungan Pelanggan, Perencanaan dan Pengembangan Strategi, Manajemen Pemasok, Kinerja Organisasional, Hasil Kepuasan, Hasil Bisnis.