

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA ORGANISASI (STUDI PADA UKM KERAJINAN BAMBU DUSUN SENDARI, TIRTOADI, MLATI, SLEMAN)

RIA ARISKA

NIM : 141110324

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

riaariska79@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Total Quality Management* terhadap kinerja organisasi. Variabel *Total Quality Management* terdiri dari kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, manajemen proses, kualitas pemasok, hubungan karyawan. Variabel kinerja organisasi diukur dari beberapa indikator, yaitu retensi pelanggan, keandalan dan ketepatan waktu pengiriman produk, layanan pribadi, penurunan jumlah keluhan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner. Unit analisis penelitian adalah UKM kerajinan bambu Dusun Sendari, Tirtoadi, Mlati, Sleman. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 49 responden. Metode analisis yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini: adanya pengaruh signifikan praktik TQM terhadap kinerja organisasi, proses manajemen terhadap kinerja organisasi dan kualitas pemasok terhadap kinerja organisasi, sedangkan kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi, perencanaan strategis tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi, fokus pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi dan hubungan karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Kinerja organisasi.