

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA ORGANISASIONAL
(Studi pada UKM Kerajinan Perak di Kotagede, Yogyakarta)**

AMAYA NURASMI PUTRI

141120158

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *total quality management* (kepemimpinan, manajemen proses, fokus pelanggan, komunikasi dan sistem informasi kualitas, manajemen tenaga kerja, manajemen pemasok serta alat dan teknik) terhadap kinerja organisasional. 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 sistem informasi kualitas, serta manajemen tenaga kerja berpengaruh terhadap kinerja organisasional, namun *total quality management* yang meliputi: manajemen pemasok tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasional.

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