

PENGARUH PENERAPAN TQM TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA SENTRA KERAJINAN PERAK DI KOTAGEDE YOGYAKARTA

ANDINA KARTIKA PERTIWI

141110259

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta
andina.kartika27@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh penerapan *Total Quality Manajemen* terhadap kinerja organisasi pada sentra kerajinan perak di Kotagede Yogyakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel *Total Quality Manajemen* meliputi kepemimpinan, manajemen proses, fokus pelanggan, komunikasi dan sistem informasi kualitas, manajemen karyawan dan manajemen pemasok sebagai variabel bebasnya serta variabel terikatnya adalah variabel kinerja organisasi. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 66 responden. Pemilihan sampel menggunakan teknik *non propability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program Komputer SPSS *for windows* versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja organisasi, Manajemen proses mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja organisasi, Fokus pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja organisasi, Komunikasi dan sistem informasi kualitas mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja organisasi, Manajemen karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja organisasi dan Manajemen pemasok mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja organisasi pada sentra kerajinan perak di Kotagede Yogyakarta.

Kata kunci : *Total Quality Manajemen* Dan Kinerja Organisasi