

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM
PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Empiris pada Hotel di Yogyakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial. 2) Pengaruh *Total Quality Management* dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial. 3) Pengaruh *Total Quality Management* dan Sistem Penghargaan (*Reward*) terhadap Kinerja Manajerial.

Penelitian ini dilakukan di hotel bintang 5 di Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan sampel sebanyak 49 responden. Metode sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik uji instrumen meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Pengujian hipotesis meliputi koefisien determinasi, uji regresi berganda, uji F dan uji moderasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial berpengaruh signifikan. 2) pengaruh *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan. 3) pengaruh *total quality management* berpengaruh signifikan.

Dalam penelitian ini disarankan : 1) Disarankan bagi hotel bintang 5 di Daerah Istimewa Yogyakarta agar dapat meningkatkan pelaksanaan dan tanggungjawab kinerja yang menekankan terhadap tujuan yang akan dicapai agar perhotelan yang baik dapat terlaksana sehingga pelayanan terhadap konsumen dapat terwujud sesuai dengan harapan. 2) Disarankan untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial agar gambaran yang diperoleh lebih optimal,

Kata kunci: *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*reward*), kinerja manajerial