

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *total quality management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Klaten. Sampel dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang dan manajer. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 38 responden. Model analisis yang digunakan analisis regresi berganda.

Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TQM yang meliputi: kualitas proses, manajemen sumber daya manusia, rencana strategi kualitas, informasi dan analisis yang semakin baik mampu membawa peningkatan pada kinerja manajerialnya. Namun, secara parsial kualitas proses dan rencana strategi kualitas kurang mampu meningkatkan kinerja manajerial.

Kata Kunci: *implementasi TQM, kinerja manajerial, jasa perbankan.*

Created with

