

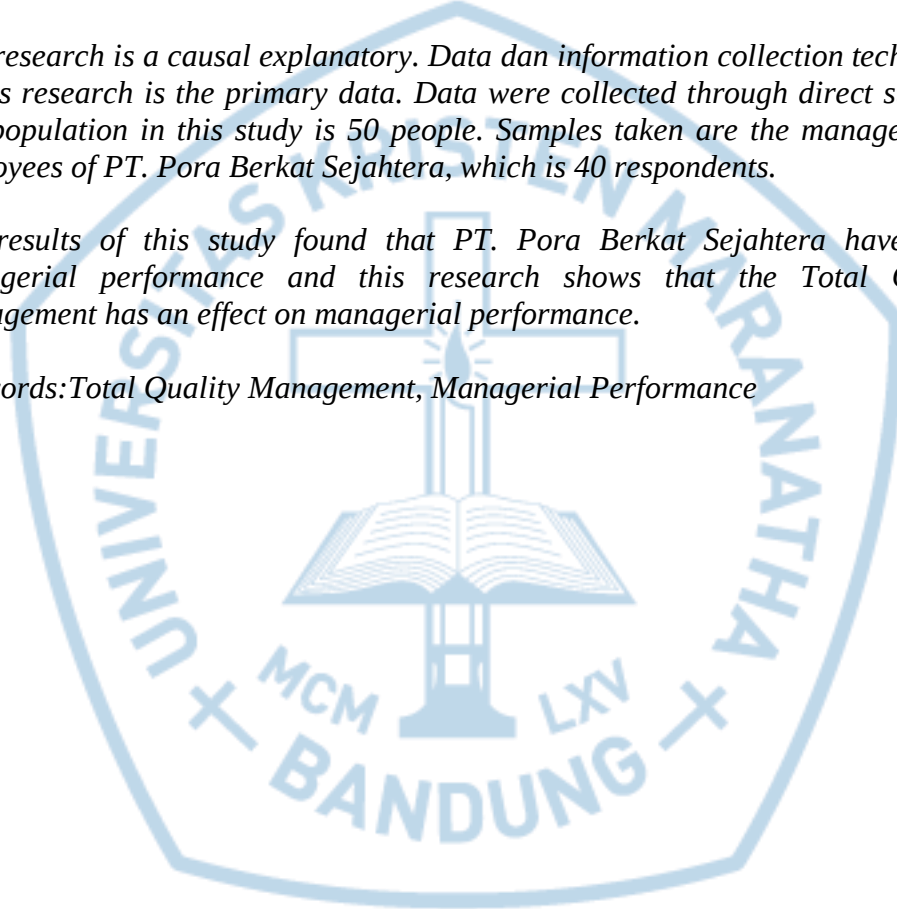
ABSTRACT

In the world that grow rapidly and cause a lot of competition, quality become the people chief consideration. Good managerial performance will produce high quality products and services. PT. Pora Berkat Sejahtera require Total Quality Management as a mean to continuously make quality improvement in all aspects related to the product. The purpose of this study is to determine the managerial's performance of the and Total Quality Management of the company, as well as to determine. whether Total Quality Management has an influence on managerial performance in addressing the problems of the company.

This research is a causal explanatory. Data dan information collection techniques in this research is the primary data. Data were collected through direct surveys. The population in this study is 50 people. Samples taken are the managers and employees of PT. Pora Berkat Sejahtera, which is 40 respondents.

The results of this study found that PT. Pora Berkat Sejahtera have good managerial performance and this research shows that the Total Quality Management has an effect on managerial performance.

Keywords: Total Quality Management, Managerial Performance



ABSTRAK

Dunia yang berkembang pesat dan menimbulkan banyak persaingan menyebabkan kualitas menjadi pertimbangan masyarakat. Kinerja manajerial yang baik tentunya akan menghasilkan kualitas produk dan jasa yang baik pula. Perusahaan PT. Pora Berkat Sejahtera memerlukan *Total Quality Management* sebagai perbaikan mutu secara terus menerus dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja manajerial dan *Total Quality Management* perusahaan, serta mengetahui apakah *Total Quality Management* memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial dalam menjawab permasalahan perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah *causal explanatory*. Teknik pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini adalah data primer. Data dikumpulkan melalui survey langsung. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Sampel yang diambil adalah manajer dan karyawan PT. Pora Berkat Sejahtera sebanyak 40 responden.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa PT. Pora Berkat Sejahtera memiliki kinerja manajerial yang baik dan penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Kinerja Manajerial

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	9
2.1.2 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	10
2.1.3 Unsur- unsur utama yang mempengaruhi <i>TQM</i>	17
2.1.4 Konsep <i>Total Quality Management</i>	18
2.1.5 Prinsip <i>Total Quality Management</i>	19
2.1.6 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.7 Pengertian kinerja	22
2.1.8 Faktor- Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja	23
2.1.9 Pengertian Kinerja Manajerial	23
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	25

2.3 RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..	30
2.3.1 Rerangka Pemikiran.....	30
2.3.2 Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 JENIS PENELITIAN	34
3.2 POPULASI DAN SAMPEL.....	35
3.3 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	36
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	38
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA	39
3.5.1 Uji Instrumen	39
3.5.1 Uji Validitas.....	39
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.5.2 Pengujian Hipotesis	41
3.5.3 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 HASIL PENELITIAN	43
4.1.1 Profil Perusahaan	43
4.1.2 Karakteristik Responden.....	47
4.1.2.1 Usia.....	47
4.1.2.2 Jenis Kelamin	48
4.1.2.3 Tingkat Pendidikan.....	49
4.1.3 Uji Instrumen	49
4.1.3.1 Uji Validitas.....	49
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.1.4 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	53
4.1.5 Uji Hipotesis	54
4.2 PEMBAHASAN.....	55
BAB V PENUTUP	
5.1 KESIMPULAN	59
5.2 KETERBATASAN PENELITIAN	60
5.3 SARAN.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	86
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	22
Gambar 2.2	33



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	27
Tabel 3.1	37
Tabel 4.1	47
Tabel 4.2	48
Tabel 4.3	49
Tabel 4.4	50
Tabel 4.5	51
Tabel 4.6	52
Tabel 4.7	53
Tabel 4.8	54
Tabel 4.9	55



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Lembar Kuesioner	64
LAMPIRAN B Karakteristik Responden Penelitian.....	67
LAMPIRAN C Jawaban Responden.....	68
LAMPIRAN D Hasil Output SPSS.....	74
LAMPIRAN E Struktur Organisasi	84
LAMPIRAN F Surat Perusahaan	85

