

## ABSTRACT

*Total Quality Management (TQM) is the best way to compete in the global competition to produce the best quality products and services. Concepts and methods of TQM require the commitment and involvement of management and the entire organization in the management of the company to meet and exceed customer expectations. TQM was implemented by companies because they are able to support the managerial performance. The purpose of this study was to determine the application of Total Quality Management (TQM) in CV. Dheraya, to find out the managerial performance in CV. Dheraya, and to determine the influence of the application of Total Quality Management (TQM) to managerial performance in CV. Dheraya.*

*This research was done in CV Dheraya with descriptive and verification methods. This research was done in CV Dheraya with descriptive research methods and verification. Source of data used are primary and secondary sources. The data collection techniques used were interviews, questionnaires, and documentation. Sampling technique in this research that probability sampling with random sampling types. Testing the hypothesis used is simple linear regression analysis, and statistic test (t-test).*

*The results showed that the application of Total Quality Management (TQM) in CV Dheraya is included in both criteria. CV Dheraya managerial performance has been good criteria. Application of Total Quality Management (TQM) effect on managerial performance in CV Dheraya.*

*Key Words: Total Quality Management (TQM), managerial performance*

## ABSTRAK

*Total Quality Management* (TQM) merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dalam persaingan global dengan menghasilkan produk dan jasa berkualitas terbaik. Konsep dan metode TQM memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh organisasi dalam pengelolaan perusahaan untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. TQM mulai diterapkan oleh perusahaan-perusahaan karena dianggap mampu mendukung kinerja manajerialnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada CV. Dheraya, untuk mengetahui kinerja manajerial pada CV. Dheraya, dan untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada CV. Dheraya.

Penelitian ini dilakukan di CV Dheraya dengan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu *probability sampling* dengan jenis *random sampling*. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, dan uji statistik (uji-t).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada CV Dheraya termasuk dalam kriteria baik. Kinerja manajerial pada CV Dheraya juga termasuk dalam kriteria baik. *Penerapan Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada CV Dheraya.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), kinerja manajerial