

ABSTRACT

**THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
IMPLEMENTATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT NATA
BERSAUDARA SEJAHTERA TASIKMALAYA**

By

SYALWA GHINA PUTRI SYABIRAH

183402018

Under the guidance of:

H. Kartawan

R. Lucky Radi Rinandiyana

The objective of this research to fine out the implementation of Total Quality Management (TQM) which consists of a focus on customers, continuous system improvement, employee involvement and empowerment and education and training on employee performance at PT. Nata Brothers Prosperous Tasikmalaya. The type of data used is quantitative data. Survey methode was used in this research and the data obtained by interview, questionnaire, and study of document. The sampling technique used the census technique with a sample size of 76 respondents. Analysis of the data used is path analysis. The conclusions of this study are customer focus, continuous system improvement, employee involvement and empowerment and education and training have a positive effect on employee performance at PT. Nata Brothers Prosperous Tasikmalaya.

Keywords: total quality management, employee performance.

ABSTRAK

PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT NATA BERSAUDARA SEJAHTERA TASIKMALAYA

Oleh:

SYALWA GHINA PUTRI SYABIRAH

183402018

Di Bawah Bimbingan:

H. Kartawan

R. Lucky Radi Rinandiyana

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya. Jenis data yang digunakan yakni data kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dan data diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus dengan ukuran sampel sebanyak 76 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Simpulan penelitian ini yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya.

Kata kunci: *total quality management*, kinerja karyawan.