

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

Studi Kasus pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta di Stasiun Lempuyangan

Margareta Susana R

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta. Jenis penelitian ini studi kasus menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara untuk mendapatkan data tentang siapa pelanggan perusahaan dan mutu pelayanan. Dokumentasi untuk mendapatkan data tentang gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi. Sedangkan kuesioner untuk mengumpulkan data melalui survei kepada karyawan tentang *Total Quality Management* dan kinerja manajerial.

Teknik analisis data menggunakan model regresi linier sederhana. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 13.0 menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta.

## ABSTRACT

### **THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TOWARD MANAGERIAL PERFORMANCE**

A Case Study on PT. Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta  
at Lempuyangan Train Station

Margareta Susana R  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2007

This research aimed to know whether the Total Quality Management had significant influence toward managerial performance in PT. Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta. There are three methods used in collecting the data those were interview, documentation, and questionnaire.

Interview was used to get the data related to the customers and the service quality. Documentation was utilized to find out the general description of the company and its organisation structure. Meanwhile, the questionnaire given to the staffs was also important to collect the data about Total Quality Management and managerial performance.

The simple regression method was applied in supporting the analysis. The last result drawn from the data processing using SPSS 13.0 showed that Total Quality Management had significant influence toward the managerial performance of PT. Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta.