

## Analisis penerapan total quality management terhadap kinerja operasional. studi kasus: PT. Astra Daihatsu Motor = Analysis of total quality management implementation on operational performance case study PT. Astra Daihatsu Motor

Ferry Anindito Wibisono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455823&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas tentang pengaruh penerapan filosofi TQM terhadap kinerja operasional dengan studi kasus di salah satu industri otomotif yaitu PT Astra Daihatsu Motor. Variabel TQM yang diteliti adalah kepemimpinan, fokus pelanggan, pelatihan dan pemberdayaan karyawan, manajemen proses, dan perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode regresi berganda menggunakan perangkat lunak SPSS v.22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Secara parsial, variabel fokus pelanggan, manajemen proses, dan perbaikan berkelanjutan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Namun, variabel kepemimpinan dan variabel pelatihan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan.

*The purpose of the study was to learn effect TQM implementation on operational performance in PT Astra Daihatsu Motor. TQM variable that be investigated on this research were leadership, customer focus, employee training and empowerment, process management, and continuous improvement. This study was quantitative research that using questionnaire to collect primary data. The data was analyzed by multiple regression using SPSS v.22.*

The result indicates that TQM simultaneously have positive and significant impact on operational performance. Partially, customer focus, process management and continuous improvement have positive and significant impact on operational performance. However, leadership and employee training and empowerment haven rsquo t significant impact on operational performance.