

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi Kasus pada Perusahaan Perbankan BUMN di Bandarlampung)

Oleh
Latifa Nurul Haramain

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perbankan BUMN di Bandarlampung.

Penelitian dilakukan dengan *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan pada perusahaan. Responden yang terpilih terdiri dari staf dan manajer level menengah dan bawah di Bank BNI, Bank BRI, dan Bank Mandiri sejumlah 50 orang. Metoda analisis data untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan pada pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial dan pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial. Hal ini tidak berlaku pada hipotesis ketiga yaitu sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan kinerja manajerial.