

ABSTRAK

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KINERJA MANAJERIAL

(Studi Pada Perusahaan Jasa di Bandar Lampung)

Oleh

RAFI ALWAN RAMADHAN

Pandemi covid 19 yang masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020 memberikan dampak pada seluruh sisi kehidupan. Covid 19 juga berdampak pada kegiatan perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2020), penurunan kinerja paling tinggi terjadi pada sektor jasa yang meliputi jasa transportasi, jasa perhotelan, jasa keuangan, jasa konstruksi, dll. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *total quality managemnet* dan keunggulan bersaing terhadap kinerja manajerial. Sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa yang berada di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*, dengan 43 perusahaan yang bersedia menjadi responden. Metode analisis data untuk menguji hipotesis menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan menggunakan analisis SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality management* dan keunggulan bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.

Kata Kunci: *total quality managemnet*, keunggulan bersaing, kinerja manajerial, perusahaan jasa

ABSTRACT

THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND COMPETITIVE ADVANTAGE ON MANAGERIAL PERFORMANCE

(Study at Service Companies in Bandar Lampung)

By

RAFI ALWAN RAMADHAN

Since the COVID-19 pandemic entered Indonesia in early 2020, it has given some impacts to all fields in life. COVID-19 also affects Indonesia's economic activity. Based on Badan Pusat Statistik's datas (2020), the highest decrease of the capability performance occurs in some service sectors such as services of transportation, hotel, finance, construction, etc. This study aims to investigate the effect of total quality management and competitive advantage on managerial performance. Samples in this study are some service companies located in Bandar Lampung. This study uses convenience sampling method with 43 companies that were willing to be respondents. The data analyzing method to test the hypothesis follows the bootstrapping procedure with SmartPLS 3 app. The results of this study show positive and significant effects of total quality management and competitive advantage to managerial performance in service companies in Bandar Lampung.

Keywords: *total quality management, competitive advantage, managerial performance, service companies*