

# **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT POS INDONESIA BANDUNG**

## **ABSTRAK**

Stefanus Toni Wijaya

[stefanus.toni35@gmail.com](mailto:stefanus.toni35@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia, Bandung. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pos Indonesia Bandung. Sampel penelitian ini berjumlah 64 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: ketiga variabel TQM berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung. Namun jika dilihat secara parsial pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Bandung dibandingkan unsur fokus pada pelanggan, dan perbaikan berkesinambungan. Analisis data dengan menggunakan model regresi linear berganda menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.130, hal ini berarti 13% variabel kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Bandung dapat dijelaskan dari ketiga variabel TQM dan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa masih ada kemungkinan 87% dapat dijelaskan oleh tujuh unsur TQM lainnya.

**Kata Kunci:** Fokus Pada Pelanggan, Kinerja Karyawan, Pendidikan dan pelatihan, Perbaikan Berkesinambungan, *Total Quality Management*

## **THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TO EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT POS INDONESIA BANDUNG**

### **ABSTRACT**

Stefanus Toni Wijaya

[stefanus.toni35@gmail.com](mailto:stefanus.toni35@gmail.com)

*This study aims to examine the effect of Total Quality Management (TQM) on employee performance at PT. POS Indonesia, Bandung. The study population was all employees of PT. Pos Indonesia Bandung. The research sample consisted of 64 people using purposive sampling method. This study uses multiple linear regression models to test the effect of each variable on employee performance. The results of this study indicate that: the three TQM variables simultaneously influence the performance of employees at PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung. However, if seen partially, education and training did not significantly influence the performance of the employees of PT. Pos Indonesia Bandung compared to the element of customer focus, and continuous improvement. Data analysis using multiple linear regression models produces a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.130, this means that 13% of the employee performance variable of PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung can be explained from the three TQM variables and the rest is explained by other causes outside the model. So it can be concluded that there is still a possibility of 87% can be explained by seven other TQM elements.*

**keywords:** Customer Focus, Continuous Improvement, Employee Performance, Education and training, Total Quality Management.