

ABSTRAK

Devi Rahmi Utari : Pengaruh Total Quality Management dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Perhotelan Bintang 2,3 dan 4 di Kota Padang)

**Pembimbing : 1. Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak
2. Henri Agustin SE, M.Sc, Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan bukti empiris tentang: 1) Pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial, 2) Pengaruh pengendalian personal terhadap kinerja manajerial.

Jenis penelitian ini digolongkan pada penelitian yang bersifat kausatif. Populasi adalah seluruh Manajer Hotel Bintang 2,3 dan 4 di Kota Padang. Sampel menggunakan *total sampling* dengan responden manajer- manajer yang terkait langsung dengan kegiatan operasional hotel. Metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Jenis data subjek dan sumber data primer. Analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,501 < 1,678$), sig ($0.619 > 0.05$) dan nilai β arahnya negatif yaitu sebesar $-0,013$ (H_1 ditolak). (2) pengendalian personal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,190 > 1,678$), sig ($0.034 < 0.05$) dan nilai β arahnya positif yaitu sebesar $0,116$ (H_2 diterima).

Dalam penelitian ini disarankan: 1) Untuk peneliti berikutnya yang tertarik untuk meneliti judul yang sama sebaiknya menambahkan variabel lain, karena dari model penelitian yang digunakan, diketahui bahwa variabel penelitian yang digunakan dapat menjelaskan sebesar 55,8%. 2) Bagi Manajer hotel bintang 2,3 dan 4 di kota Padang untuk tetap mempertahankan pengendalian personal yang telah baik, serta meningkatkan standarisasi agar total quality management lebih dapat diterapkan dengan baik untuk meningkatkan kinerja manajerial.