

ABSTRAK

Rifqi, Muhammad Adam 2022. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Karyawan Direktorat Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya). Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Teknologi Digital Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, Pembimbing Drs. Puspandam Katias, M.M

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif Deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* yang meliputi fokus terhadap pelanggan, fokus ide terhadap meningkatkan kualitas, kerjasama tim, perbaikan secara berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini dilakukan pada karyawan direktorat Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode sampling dengan sampel penelitian berjumlah 75 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa empat variabel *Total Quality Management* yaitu fokus terhadap pelanggan, fokus ide terhadap meningkatkan kualitas, kerjasama tim, perbaikan secara berkelanjutan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial. Sedangkan variabel pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial. Sebaiknya pihak Universitas lebih meningkatkan segala aspek dalam organisasi sehingga kinerja manajerial dalam organisasi akan lebih efektif dan efisien dalam setiap menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam organisasi.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Kinerja Manajerial.