

ABSTRAK

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam urusan industri maupun perdagangan pasar. Proses penjaminan Mutu dan Kualitas produk maupun jasa menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu konsep yang digunakan dalam meningkatkan Kualitas dan Mutu suatu perusahaan yaitu *Total Quality Management (TQM)* yang berorientasi kepada berbagai proses dan sumber daya manusia atau pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan serta pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif model asosiatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 20, data yang diolah didapatkan dari data primer melalui pembagian kuesioner kepada 46 sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai, dari hasil tabel regresi didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,847, hal tersebut berarti bahwa Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh *Total Quality Management (TQM)* sebanyak 84%, selebihnya 16% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas, Total Quality Management (TQM), Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat one of the government agencies that provides services to the community in industrial affairs and market trade. The process of quality assurance and product and service quality is a top priority in providing optimal service. One of the concepts used in improving the quality and quality of a company is Total Quality Management (TQM) which is oriented towards various processes and human or employee resources. The purpose of this study was to determine the implementation and influence of Total Quality Management (TQM) on Employee Performance. This research uses an associative quantitative model approach. The data analysis technique used is simple linear regression analysis using the SPSS program version 20, the processed data is obtained from primary data by distributing questionnaires to 46 samples. The results of this study indicate that Total Quality Management (TQM) has a positive effect on employee performance, from the results of the regression table, the coefficient of determinant (R^2) is 0.847, this means that employee performance is influenced by Total Quality Management (TQM) as much as 84%, the rest. 10% are influenced by other factors not examined.

Keywords: Quality, Total Quality Management (TQM), Employee Performance