

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya Pengaruh *Quality Goal*, *Quality Feedback* dan *Quality Incentive* terhadap Kinerja Kualitas dan Konsekuensinya terhadap Kinerja Keuangan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Pendekatan Peneliti yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan data primer. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path analysis*), korelasi, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji f. banyaknya populasi adalah 83 manajer. Sampel penelitian yang digunakan adalah 45 manajer dengan sumber data yang diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa *quality goal* berpengaruh langsung terhadap kinerja kualitas sebesar 20,8%. *quality feedback* berpengaruh langsung terhadap kinerja kualitas sebesar 4,7%. *quality incentive* berpengaruh langsung terhadap kinerja kualitas sebesar 10,6%. Sedangkan dengan adanya pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *quality goal* terhadap kinerja kualitas melalui *quality feedback* dan *quality incentive* berpengaruh sebesar 32,3%. *Quality feedback* terhadap kinerja kualitas melalui *quality goal* dan *quality incentive* sebesar 9,6%. Dan *quality incentive* terhadap kinerja kualitas melalui *quality goal* dan *quality feedback* sebesar 21,3%. Selanjutnya besarnya pengaruh kinerja kualitas terhadap kinerja keuangan sebesar 41,6% dan sisanya sebesar 58,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini, seperti intensitas persaingan tingkat perubahan teknologi dan lain-lain.

**Kata Kunci** : *Quality Goal*, *Quality Feedback*, *Quality Incentive*, Kinerja Kualitas, Kinerja Keuangan