

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*reward*) terhadap kinerja manajerial.

Sampel dalam penelitian ini adalah manajer pada PT POS Indonesia (Persero) di Kota Bandung dengan teknik sampling yang digunakan adalah *sample* jenuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics* Versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel moderating. Sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan dan memperkuat pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial. Sistem penghargaan (*reward*) berpengaruh signifikan dan memperkuat pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*Reward*), Kinerja Manajerial

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence total quality management, performance measurement systems, and reward systems on managerial performance.

The sample in this study is the manager at PT POS Indonesia (Persero) in the city of Bandung with the sampling technique used is the saturated sample. The method used in this research is descriptive and verification method. Data collection techniques were carried out using primary data by distributing questionnaires.

Statistical analysis used in this study is the validity test, reliability test, correlation analysis, testing hypotheses and determination coefficients with the help of the IBM SPSS Statistics Version 23 program.

Based on the results of research that has been done it can be seen that total quality management affects managerial performance with a system of performance measurement and reward systems as moderating variables. The performance measurement system has a significant effect and strengthens the effect of total quality management on managerial performance. The reward system has a significant effect and strengthens the effect of total quality management on managerial performance

Keywords: Total Quality Management, Performance Measurement System, Reward System, Managerial Performance