

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN
PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA OPERASIONAL**

(Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung)

Oleh :

Trifani Nurfadilah

Pembimbing :

Annisa Nurfitiana, S.E., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Total Quality Management* (TQM) dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Operasional di Stasiun Bandung sebagai salah satu perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 2 Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Dalam penarikan sampel pada penelitian ini digunakan metode *purposive sampling* sehingga diperoleh 53 responden yang memenuhi kriteria dari jumlah populasi sebesar 112 orang. Teknis analisis untuk menguji hipotesis yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda dengan perolehan data melalui penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional. Sedangkan untuk variabel Pengendalian Internal tidak berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), Pengendalian Internal, Kinerja Operasional

**THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AND INTERNAL
CONTROL ON OPERATIONAL PERFORMANCE**

(Case Study at PT Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung)

By :

Trifani Nurfadilah

Advisor :

Annisa Nurfitiana, S.E., M.Si

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of *Total Quality Management* (TQM) and Internal Control on Operational Performance at Bandung Station as one of the companies of PT Kereta Api Indonesia Operation Area 2 Bandung.

The method used in this research is a quantitative method with a descriptive and verification approach. In sampling in this study, a purposivesampling method was used to obtain 53 respondents who met the criteria from a population of 112 people. The analysis technique for testing the hypothesis is using multiple linear regression analysis by obtaining data through distributing questionnaires.

The results of this research indicate that the Total Quality Management (TQM) variable has a significant effect on Operational Performance. Meanwhile, the Internal Control variable has no effect on Operational Performance.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Internal Control, OperationalPerformance