

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis dimensi *total quality menajemen* (TQM) terhadap kinerja operasional pada PT Semen Padang. Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner kepada karyawan sebagai responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa data yang digunakan adalah hasil pengolahan data primer, SPSS 26 *windows evalution version*.

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja operasional pada PT. Semen Padang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan karyawan terhadap kinerja operasional pada PT. Semen Padang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara peningkatan mutu berkelanjutan terhadap kinerja operasional pada PT. Semen Padang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan peningkatan mutu berkelanjutan terhadap kinerja operasional pada PT. Semen Padang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja operasional pada PT. Semen Padang. Terdapat pengaruh signifikan dan simultan antara kepemimpinan, pengembangan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan, kepuasan pelanggan terhadap kinerja operasional.

Kata kunci: kepemimpinan, pengembangan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan, kepuasan pelanggan

ASTRACT

This study aims to analyze the dimensions of Total Quality Management (TQM) on operational performance at PT Semen Padang. The data collection method involves surveys and distributing questionnaires to employees as respondents using a quantitative approach. The data analysis technique used is the processing of primary data with SPSS 26 Windows Evaluation Version.

The results of the study indicate that there is a positive and significant influence of leadership on operational performance at PT Semen Padang. There is a positive and significant influence of employee development on operational performance at PT Semen Padang. There is a positive and significant influence of continuous quality improvement on operational performance at PT Semen Padang. There is a positive and significant influence of customer satisfaction on operational performance at PT Semen Padang. There is a significant and simultaneous influence of leadership, employee development, continuous quality improvement, and customer satisfaction on operational performance.

Keywords: leadership, employee development, continuous quality improvement, customer satisfaction.