

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak di Subang Jawa Barat melalui empat faktor TQM yaitu Komitmen, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Peningkatan Berkesinambungan, dan Kerja Sama Tim

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh perubahan suatu variabel ke variabel lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pajak Subang Jawa Barat. Sampel sebanyak 76 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model tersebut layak berdasarkan asumsi klasik. Teknik analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan tingkat kepercayaan 5 persen, kecuali untuk variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Peningkatan Berkesinambungan yang tidak memenuhi syarat sebagai variabel yang secara signifikan mempengaruhi Kinerja Karyawan karena memiliki nilai signifikansi di atas 5 persen.

Kata kunci: Manajemen Kualitas Total, Komitmen, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Peningkatan Berkesinambungan, Kerja Sama Tim, Kinerja Karyawan