

ABSTRAK

Jajaran manajerial memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah perusahaan dalam menentukan jalannya perusahaan tersebut. Keberhasilan perusahaan salah satunya diukur melalui kinerja manajerial. Semakin tinggi kinerja manajerial maka semakin tinggi pula keberhasilan yang dicapai perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh implementasi *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.

Populasi dalam penelitian ini adalah jajaran manajerial pada Biro Perjalanan Wisata di Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan sampel 90 responden menggunakan metode *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Dalam penelitian ditemukan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,340 X1 + 0,266 X2 + 0,319 X3$. *Total quality management* memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kinerja manajerial dengan nilai koefisien sebesar 0,340. Sistem pengukuran kinerja memiliki pengaruh signifikan yang paling rendah dalam penelitian ini dengan nilai koefisien 0,266.

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