ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya okupansi di Hotel Lor In Surakarta tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang mencukupi. Kendala jumlah karyawan yang kurang memadai, kompetensi sumber daya manusia yang masih kurang, dan sistem komunikasi yang seringkali terhambat oleh cuaca berakibat pada mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh total quality management yang terdiri dari fokus pada pelanggan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan, perbaikan berkesinambungan, dan kepemimpinan terhadap kinerja manajerial.

Penentuan sample dalam penelitian menggunakan metode slovin dimana melibatkan 60 responden dari seluruh populasi karyawan Hotel Lor In Surakarta. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan, dan perbaikan berkesinambungan berpengaruhan positif terhadap kinerja manajerial. Sedangkan kepemimpinan terbukti tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kata-kata kunci: Total Quality Management, Kinerja Manajerial, Fokus pada Pelanggan, Pelibatan dan Pemberdayaan, Pendidikan dan Pelatihan, Perbaikan Berkesinambungan, dan Kepemimpinan.