

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan sistem pengukuran kinerja terhadap hubungan antara *Total Quality Management (TQM)* dan kinerja manajerial pada perhotelan di Pekanbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris yang menggunakan data primer, yaitu menggunakan kuisisioner yang dikirim langsung ke manajer yang dijadikan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah semua manajer hotel berbintang 1 sampai bintang 5 yang berjumlah 165 orang .

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *moderet regression analysis* digunakan untuk menentukan pengaruh budaya organisasi terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial dan untuk menentukan pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial

Dari penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menjelaskan bahwa variabel TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menjelaskan budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menjelaskan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial.
4. Dari nilai *R square* dapat diperoleh nilai sebesar 99.2%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan di penelitian ini.