

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajer pada PT. Carrefour Indonesia Plaza Medan Fair Medan. Sehubungan dengan tujuan penelitian, populasi variabel dalam penelitian ini adalah seluruh manajer dan supervisor di PT. Carrefour Indonesia Plaza Medan Fair sebanyak 24 orang yang sekaligus menjadi sampel penelitian.

Penelitian yang dilakukan peneliti adalah asosiatif pada PT. Carrefour Indonesia Plaza Medan Fair dengan perkiraan waktu penelitian dari bulan Juli 2011 sampai dengan Oktober 2011. Data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer melalui penyebaran angket. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan daftar pertanyaan yang kemudian akan dianalisis dengan analisis regresi sederhana dengan bantuan program komputer *statistic produc and service solution* (SPSS.15).

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan maka kesimpulan ini adalah bahwa pengaruh total quality management terhadap kinerja manajer terbukti ada dan positif, ini dapat di buktikan dari hasil uji-t dimana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 8,714 + 0,788X$ , berarti variabel X memberi pengaruh positif terhadap variabel Y sebesar 0,788, maksudnya jika X naik sebesar 1 satuan maka Y akan ikut naik sebanyak 0,788 satuan.

Nilai pengaruh dari uji determinasi  $R^2$  sebesar 43 % membuktikan bahwa total quality management memang memiliki pengaruh positif terhadap kinerja manajer PT. Carrefour Indonesia Plaza Medan Fair Medan namun tidak signifikan. Sedangkan sisanya sebesar 57 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Total Quality Management, Kinerja Manajer dan PT. Carrefour Indonesia.**