

ABSTRAK

TQM merupakan salah satu pendekatan *best practice* untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Selain TQM, kepemimpinan dan budaya kualitas juga merupakan faktor penting untuk mendorong kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *total quality management* terhadap kinerja perusahaan melalui kepemimpinan dan budaya kualitas (studi pada Unit Witel Jabar Tengah PT. Telkom, Tbk Bandung). Jenis penelitian ini adalah kausalitas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *total Quality Management* (TQM), kepemimpinan, budaya kualitas serta kinerja perusahaan.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner dibagikan kepada karyawan PT. Telkom Lembong, Bandung. Responden yang dijadikan sebagai sampel sebanyak 55 orang karyawan. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SmartPLS 2.0 M3. Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh *total quality management* terhadap kinerja perusahaan melalui kepemimpinan sebesar 99.2 % dan pengaruh *total quality management* terhadap kinerja perusahaan melalui budaya kualitas sebesar 97.4 %.

Kata kunci : budaya kualitas, kepemimpinan, kinerja perusahaan, TQM