

## **ABSTRACT**

*The Purpose of this study is to determine the application of ISO 9001:2008 which affects the Total Quality Management and its implication on the performance of employees. The exogenous variable were examined in this study was variable ISO 9001:2008 with intervening variable is Total Quality Management. While the performance of the employee to be the endogenous variable. Primary data were collected by using questioner. Using purposive sampling, total 150 samples were obtained from the students of Magister Management Department Universitas Mercu Buana. From the results of data processing, ISO 9001:2008 affected to Total Quality Management, TQM also has influenced to the Performance of the Employee. The conclusion of this study to be able to meet the desires and expectations of students and also to boost the quality necessary to improve the quality and continuous system need support by leadership and employees empowerment.*

*Keywords: ISO 9001:2008, TQM, Performance Employee Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.*



## ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan ISO 9001:2008 yang berpengaruh terhadap *Total Quality Management* dan implikasinya terhadap Kinerja Karyawan. Variabel eksogen yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel ISO 9001:2008, dengan variabel intervening *Total Quality Management*. Sedangkan kinerja karyawan menjadi variabel endogen. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui metode survey. Kuesioner disebar kepada mahasiswa/I angkatan 19 Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Sampel yang digunakan menggunakan metode *purposive sample*. Dari hasil pengolahan data didapatkan variabel ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap variabel TQM, variabel TQM berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan, dan variabel ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Kesimpulan dari penelitian ini, untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa/I dan juga untuk meningkatkan mutu diperlukan adanya peningkatan mutu dan sistem secara berkesinambungan dan didukung oleh kepemimpinan serta melakukan pemberdayaan karyawan.

Kata Kunci: ISO 9001:2008, TQM, Kinerja Karyawan, Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

