

Pengaruh penerapan kepemimpinan senior dan pelanggan orientasi terhadap kinerja perusahaan melalui manajemen proses dalam industri jasa konsultasi pajak = Influence of applying senior leadership and customers orientation towards company performance through process management in the consulting services industry tax

Bintang Perdana Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494400&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Fokus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan faktor Total Quality Management (TQM) terkait dengan Kepemimpinan Senior dan aspek Pelanggan Orientasi pada kinerja perusahaan melalui Manajemen Proses sebagai variabel intervening dalam industri layanan konsultasi pajak. Data dalam penelitian ini diperoleh dari sampel 100 responden dari karyawan perusahaan konsultan pajak berdomisili di kota Jakarta yang terkait langsung dengan penyediaan layanan konsultasi di bidang perpajakan yang memiliki posisi maksimum sama dengan manajer senior dan memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun. Analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 dan AMOS versi 26. Manfaat Hasil utama dari penelitian ini dapat menunjukkan pengaruh faktor sosial dan teknik TQM seperti Kepemimpinan Senior, Orientasi Pelanggan, dan Manajemen Proses pada tingkat kinerja perusahaan jasa dan dapat mengetahui peran faktor-faktor lainnya. Manajemen Proses sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi kinerja perusahaan dalam industri jasa konsultasi pajak di Indonesia.

<hr>

The focus of this research is to analyze the effect of applying the Total Quality Management (TQM) factor related to Senior Leadership and Customer Orientation aspects on company performance through Process Management as an intervening variable in the tax consulting service industry. The data in this study were obtained from a sample of 100 respondents from employees of tax consulting firms domiciled in the city of Jakarta who were directly related to providing consulting services in the field of taxation that had the same maximum position as senior managers and had at least 1 year work experience. The analysis of this study was conducted using SPSS version 24 and AMOS version 26. Benefits The main results of this study can show the influence of social factors and TQM techniques such as Senior Leadership, Customer Orientation, and Process Management at the level of service company performance and can determine the role of these factors. other factors

Process Management as an intervening variable in influencing company performance in the tax consulting service industry in Indonesia.