

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN  
PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL BANK UMUM  
SYARIAH DI KOTA BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
MUHAMMAD REYNALDI  
1251078**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND  
EMPLOYEE PERFORMANCE MEASUREMENT TO  
MANAGERIAL PERFORMANCE OF  
COMMERCIAL BANK SHARIAH  
IN BANDUNG CITY***

***THESIS***

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor of Science in Accounting***

***By***  
**MUHAMMAD REYNALDI**  
**1251078**



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018***

## KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* dan Pengukuran Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Manajerial Bank Umum Syariah di Kota Bandung”, memiliki tujuan untuk mengetahui apakah bank umum syariah di kota Bandung telah menerapkan *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja karyawan. Selanjutnya penulis juga membahas sampai sejauh mana pengaruh penerapan *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja manajerial bank umum syariah di kota Bandung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Karena penelitian ini belum digeneralisasikan pada keseluruhan populasi industri perbankan syariah di Indonesia, dan masih dalam cakupan terbatas di kota Bandung. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lanjutan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Ibu Meyliana, S.E., M.Si., Ak., CA., sebagai Dosen Pembimbing, yang telah membimbing saya selama pembuatan tugas akhir ini,
2. Ibu Lauw Tjun Tjun, S.E., M.Si., dan Ibu Yunita Christy, S.E., M.Si., sebagai Dosen Penguji,
3. Direksi dan staf Bank Jabar Banten Syariah, Bandung,
4. Pimpinan Cabang dan staf Panin Dubai Syariah Bank, Bandung,
5. Orang tua, Benny Barnas, Tuty Purwanti dan kakak saya, Adellia Paramithasari, dan Findhika Putera Perdana,
6. Teman-teman Program Studi Akuntansi, yang turut membantu dalam bertukar pikiran, memberikan masukan, mendoakan, dan menyemangati saya selama mengikuti perkuliahan sampai dengan pembuatan tugas akhir ini,
7. Ibu-ibu Guru dan Bapak-bapak Guru, serta teman-teman Alumni SMA Taruna Bakti, Bandung, yang telah mendoakan dan menyemangati saya selama pembuatan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Februari 2018

Muhammad Reynaldi