

ABSTRAK

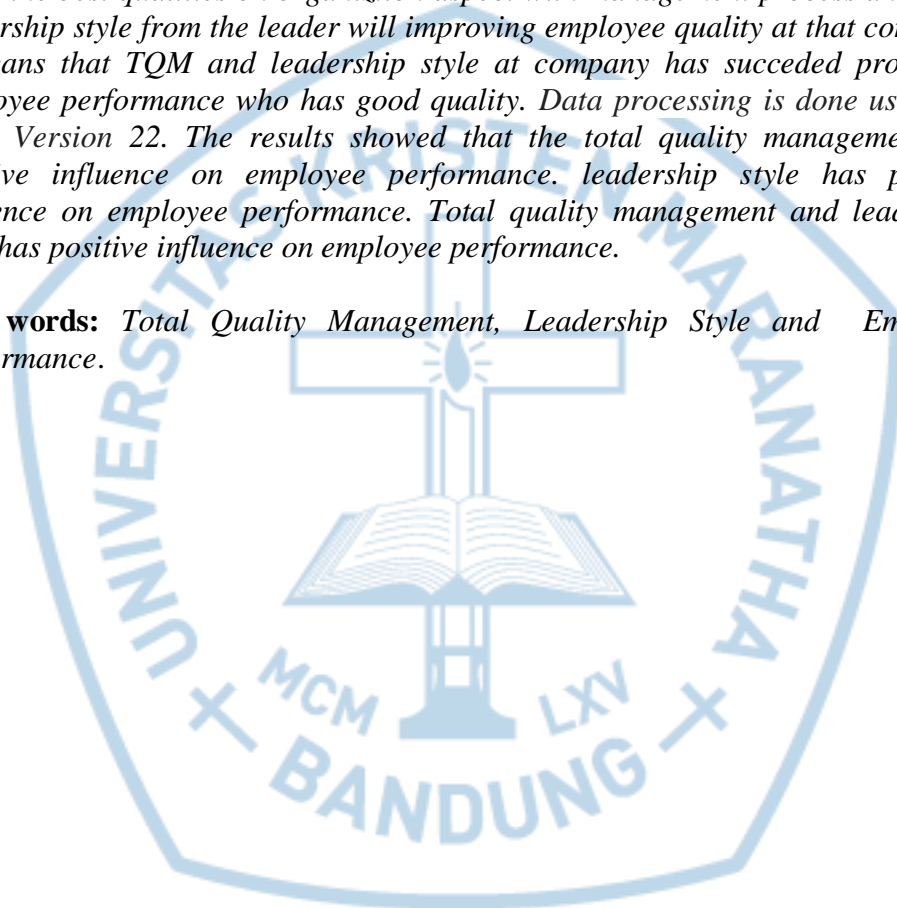
Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *total quality management* dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada Bank BRI Syariah Bandung). Jenis penelitian yang digunakan adalah *causal explanatory* dengan pengambilan populasi yang berjumlah 54 orang yang merupakan karyawan bank BRI Syariah Bandung. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. *Total quality management*, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan diperoleh melalui kuesioner. Dimana, TQM sangat penting karena dengan perbaikan terus menerus pada kualitas dalam suatu organisasi akan mencapai kualitas yang terbaik pada aspek organisasi melalui proses manajemen dan gaya kepemimpinan yang baik dari pemimpin akan meningkatkan kualitas karyawan pada perusahaan tersebut. Ini artinya bahwa segi TQM dan gaya kepemimpinan dalam perusahaan telah berhasil menghasilkan kinerja karyawan yang berkualitas baik. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. *Total quality management* dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the impact of total quality management and leadership style on employee performance (case study at Bank BRI Syariah Bandung). The type of research used is causal explanatory with population amounting 54 people which is Bank BRI Syariah Bandung employee. The analysis method used is multiple linier regression analysis. Total quality management amd leadership style and employee performance dotaired through questionnaire. Is very important because with constant repair on the quality in an organization will reach the best qualities on organization aspect with management process and good leadership style from the leader will improving employee quality at that company. It means that TQM and leadership style at company has succeeded producing employee performance who has good quality. Data processing is done using the SPSS Version 22. The results showed that the total quality management has positive influence on employee performance. leadership style has positive influence on employee performance. Total quality management and leadership style has positive influence on employee performance.

Key words: *Total Quality Management, Leadership Style and Employee Performance.*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 LANDASAN TEORI.....	8
2.1.1. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen	8
2.1.1.1 Unsur-unsur Sistem Pengendalian Manajemen.....	8
2.1.1.2 Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen	10
2.1.2 <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	12
2.1.2.1 Pengertian Total Quality Management.....	12
2.1.2.2 Karakteristik Total Quality Management.....	12
2.1.2.3 Prinsip Total Quality Management	13
2.1.2.4 Manfaat Total Quality Management	16
2.1.2.5 Metode TQM.....	16
2.1.2.6 Alat dan Teknik Peningkatan Mutu.....	19
2.1.2.7 Pendekatan MMT	21
2.1.3 Gaya Kepemimpinan	21
2.1.3.1 Pengertian Kepemimpinan	21
2.1.3.2 Teori-teori Kepemimpinan	22

2.1.3.3	Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	214
2.1.3.4	Tugas Pokok Pemimpin.....	25
2.1.3.5	Fungsi-fungsi kepemimpinan.....	26
2.1.3.6	Perilaku Pemimpin.....	27
2.1.3.7	Dimensi dan Indikator kepemimpinan.....	28
2.1.4	Kinerja Karyawan.....	29
2.1.4.1	Pengertian Kinerja.....	29
2.1.4.2	Manajemen Kinerja.....	30
2.1.4.3	Manfaat Manajemen Kinerja.....	30
2.1.4.4	Penilaian Kinerja.....	30
2.1.4.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	32
2.1.4.6	Indikator Kinerja.....	32
2.2	Riset Empiris.....	36
2.3	Rerangka Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1.	Jenis Penelitian.....	43
3.2.	Populasi.....	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.3.	Definisi operasional variabel (DOV).....	44
3.3.1	Definisi operasional variabel.....	44
3.3.2	Variabel Dependen.....	44
3.3.3	Variabel Independen.....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4.1	Sumber data.....	47
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1	Uji Validitas.....	49
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	51
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas.....	51
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.6.4	Analisis regresi ganda.....	51
3.6.5	Uji Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.1.3 Struktur Organisasi.....	56
4.1.4 Tempat dan Waktu Penelitian	56
4.1.5 Gambaran Identitas Responden.....	57
4.1.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.1.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.1.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	60
4.2 Analisis Penelitian.....	62
4.2.1 Hasil Uji Instrumen	62
4.2.1.1 Uji Validitas	63
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.2.2 Analisis Deskriptif	66
4.2.2.1 Persepsi Responden Mengenai <i>Total Quality Management</i>	67
4.2.2.2 Persepsi Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan.....	71
4.2.2.3 Persepsi Responden Mengenai Kinerja Karyawan	77
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	81
4.2.3.1 Uji Normalitas	81
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas	82
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	83
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	85
4.2.5 Uji Hipotesis.....	87
4.2.5.1 Uji t (Parsial)	87
4.2.5.2 Uji F (Simultan).....	91
4.3 Pembahasan.....	94
4.3.1 Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan	94
4.3.2 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	94
4.3.3 Pengaruh Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
CURRICULUM VITAE	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	36
Tabel 3.1 DOV	44
Tabel 3.2 <i>Skala likert</i>	49
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja	60
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja	61
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Variabel Total Quality Management (X₁)</i>	63
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan (X ₂).....	63
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	64
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Total Quality Management (X ₁).....	65
Tabel 4.10 Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden ..	66
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Variabel <i>Total Quality Management (X₁)</i>	67
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Variabel <i>Total Quality Management (X₁)</i>	68
Tabel 4.13 Persentase Tanggapan Responden <i>Total Quality Management (X₁)</i> ...	70
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Variabel Gaya Kepemimpinan (X ₂).....	71
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Variabel Gaya Kepemimpinan (X ₂).....	73
Tabel 4.16 Persentase Responden Variabel Gaya Kepemimpinan (X ₂)	75
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	77
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	78
Tabel 4.19 Persentase Tanggapan Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)...	80
Tabel 4.20 Uji Normalitas Data	82
Tabel 4.21 Tabel Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4.22 Uji Heteroskedastisitas.....	84
Tabel 4.23 Analisis Regresi Berganda	85
Tabel 4.24 Analisis Regresi <i>TQM</i> terhadap Kinerja Karyawa	87
Tabel 4.25 Analisis Regresi Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan ...	89
Tabel 4.26 Uji F	91
Tabel 4.27 Uji T	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	41
Gambar 2.2 Model Penelitian	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	56
Gambar 4.2 Profil Responden Jenis Kelamin	58
Gambar 4.3 Profil Responden Usia.....	59
Gambar 4.4 Profil Responden Pendidikan Terakhir	60
Gambar 4.5 Profil Responden Lama Kerja.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	101
Lampiran B Tabulasi Jawaban Kuesioner	106
Lampiran C Hasil Statistik SPSS	111
Lampiran D Surat Keterangan Penelitian Perusahaan	118

