

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Bandung)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

ADINDA KUSUMA DEWI

1551096



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2019**

***THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND
LEADERSHIP STYLE ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF
Bank BRI Syariah Bandung***

THESIS

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

By
ADINDA KUSUMA DEWI
1551096



***DEPARTMENT OF ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019***

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* dan Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Bandung)” secara tepat waktu untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan, namun peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya serta menambah wawasan terkait Pengaruh *Total Quality Management* dan Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, hendaknya segala kekurangan tersebut dapat menjadi dorongan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan topik skripsi ini

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

1. Allah SWT, yang selalu ada dan memberikan kelancaran, dan pertolongan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Keluarga saya yaitu papah, mamah, mas Andra, mas Kiki, dan mba Ophy yang selalu mendokan dan memberikan support selama menyusun skripsi ini.
3. Yth. Aurora Angela, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing dalam menyusun tugas akhir ini, yang bersedia, penuh kesabaran, selalu meluangkan waktu, dan senantiasa untuk membimbing.
4. Yth. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Yth. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Yth. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Yth. Ibu Dr. Ita Salsalina Lingga, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Progam Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
8. Yth. Bapak Anthonius S.E., M.M., Ak., CA. selaku dosen wali selama peneliti berkuliah di Universitas Kristen Maranatha.
9. Para dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dan membagi ilmu kepada peneliti selama peneliti membina ilmu di Universitas Kristen Maranatha.
10. Kepada staf dan karyawan pada Bank BRI Syariah Bandung yang telah menolong dan bersedia peneliti dalam pengisian kuesioner.
11. Kepada mas Recky Ilham Pratama yang selalu membantu, menemani, memberikan semangat, dan mendengarkan keluh kesah peneliti dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
12. Kepada teman-teman peneliti yang telah membantu dan memberikan solusi yaitu Devy, ka Zainy, Mariana, Della dan ka Tri.

13. Kepada teman terdekat peneliti yaitu Shantika, Salmadhiya, Metta, Rayhan dan ilham yang selalu bareng-bareng selama di kampus.
14. Kepada teman satu perjuangan dan dosen pembimbing yaitu Sandra dan valentine.
15. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan secara satu per satu yang telah membantu, memberikan daran dan semangat baik secara langsung maupun secara tidak langsung selama dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu memberikan berkah dan rezeki kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan dapat memberi nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2019

Adinda Kusuma Dewi