

**PENGARUH PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI BSI KCP
ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Oleh:

ROKHANA

NIM 1808203054

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

2022

ABSTRAK

Rokhana, NIM : 1808203054, "PENGARUH PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BSI KCP ARJAWINANGUN" Skripsi, 2022.

Berkembangnya persaingan global yang semakin tajam, menuntut perusahaan yang sudah ada agar tetap bersaing dan dapat bertahan dengan perusahaan baru serta tetap memperoleh keuntungan. Perusahaan harus memiliki keahlian dan juga peluang dalam menjalankan pekerjaannya. Khususnya pada perusahaan BSI kcp Arjawinangun harus menerapkan konsep Total Quality Management (TQM) yang baik dan meningkatkan kepuasan kerja yang baik pada pegawai agar dapat menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BSI kcp arjawinangun dan nasabah dengan sampel yang digunakan sebanyak 45 responden. Dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji t serta uji F.

Hasil penelitian pada uji F menunjukkan bahwa total quality manajemen dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BSI kcp arjawinangun, hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} (89,073) >$ nilai $F_{tabel} (3,20)$ dan nilai signifikansi 0,000 (Sig. <0,05). Pada uji t, dengan menggunakan tabel distribusi normal t dan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% serta derajat kebebasan (df) $n - k = 45 - 2 = 43$, maka diperoleh nilai distribusi tabel t adalah 1,681. Dapat disimpulkan bahwa t_{hitung} total quality manajemen (2,283) > t_{tabel} (1,681) maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan t_{hitung} kepuasan kerja (5,046) > t_{tabel} (1,681) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jadi dapat disimpulkan total quality manajemen dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Syari'ah Indonesia kcp Arjawinangun dengan kontribusi sebesar 80,9% dan sisanya 19,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA KUNCI: Total quality manajemen, kepuasan kerja, kinerja pegawai.

ABSTRACT

Rokhana, NIM : 1808203054, "INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF THE CONCEPT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AND JOB SATISFACTION ON PERFORMANCE OF BSI KCP ARJAWINANGUN EMPLOYEES" Thesis, 2022.

The development of increasingly sharp global competition, requires existing companies to remain competitive and be able to survive with new companies and still earn profits. Companies must have expertise and opportunities in carrying out their work. In particular, the BSI kcp Arjawinangun company must apply a good Total Quality Management (TQM) concept and increase good job satisfaction for employees in order to produce a product or service of the highest quality.

The method used in this study is a quantitative method. Sources of data in the form of primary data and secondary data. Data collection techniques consist of questionnaires and documentation. The population in this study were all employees of BSI KCP Arjawinangun and customers with a sample of 45 respondents. By using the SPSS version 24 application, the data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, coefficient of determination, and t test and F test.

The results of the research on the F test indicate that the total management quality and job satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on the performance of BSI kcp arjawinangun employees, this is evidenced by $F_{count} (89.073) > F_{table}$ value (3.20) and a significance value of 0.000 (Sig. < 0.05). In the t-test, using the t-normal distribution table and using an error rate of 5% and degrees of freedom (df) $n - k = 45 - 2 = 43$, the distribution value of the t table is 1.681. It can be concluded that t_{count} for total quality management (2.283) > t_{table} (1.681) then H_0 is rejected and H_a is accepted and t is job satisfaction (5.046) > t_{table} (1.681) then H_0 is rejected and H_a is accepted.

So it can be concluded that the total management quality and job satisfaction have a positive and significant impact on the performance of the employees of Bank Syari'ah Indonesia kcp Arjawinangun with a contribution of 80.9% and the remaining 19.1% is influenced by other variables not examined in this study.

KEYWORDS: Total quality management, job satisfaction, employee performance.

نبذة مختصرة

روحانًا ، نيم: 1808203054 ، "تأثير تنفيذ مفهوم إدارة الجودة الكلية (TQM) والرضا الوظيفي عن أداء موظفي BSI KCP ARJAWINANGUN" ، 2022

يتطلب تطوير المنافسة العالمية الحادة بشكل متزايد أن تظل الشركات القائمة قادرة على المنافسة والقدرة على البقاء مع الشركات الجيدة والاستمرار في جنى الأرباح. يجب أن تمتلك الشركات الخبرة والفرص في القيام بعملها. على وجه الخصوص ، يجب على شركة BSI kcp Arjawinangun تطبيق مفهوم جيد لإدارة الجودة الشاملة (TQM) وزيادة الرضا الوظيفي الجيد للموظفين من أجل إنتاج منتج أو خدمة من أعلى مستويات الجودة.

الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي طريقة كمية. مصادر البيانات في شكل بيانات أولية وبيانات ثانوية. تتكون تقييمات جمع البيانات من استبيانات وتوثيق. كان السكان في هذه الدراسة جميعهم من موظفي BSI KCP Arjawinangun وعملاء بعنة من 45 مشاركًا. باستخدام تطبيق SPSS الإصدار 24 ، فإن تقييمات تحليل البيانات المستخدمة هي تحليل الانحدار الخطى المتعدد ، ومعامل التحديد ، واختبار t واختبار F.

تشير نتائج البحث على اختبار F إلى أن جودة الإدارة الإجمالية والرضا الوظيفي لهما تأثير إيجابي وهام في نفس الوقت على أداء موظفي BSI kcp arjawinangun ، ويوضح ذلك من خلال ($F_{count} = 89.073$) قيمة $F_{table} = 3.20$ و قيمة دلالة $a < 0.05$ (Sig. < 0.000). في اختبار t ، باستخدام جدول التوزيع الطبيعي t وباستخدام معدل خطأ 5٪ ودرجات الحرية $t = 45 - 2 = 43$ (df) $n - k = 43$ ، تكون قيمة التوزيع لجدول t هي 1.681. يمكن استنتاج أن لإدارة الجودة الشاملة $t_{table} = 2.283$ ($t > t_{table}$) ثم تم رفض H_0 وتم قبول H_a وهو الرضا الوظيفي $t = 1.681$ ($t > t_{table}$) ثم تم رفض H_0 وتم قبول H_a .

لذلك يمكن الاستنتاج أن الجودة الإجمالية للإدارة والرضا الوظيفي لهما تأثير إيجابي وهام على أداء موظفي Bank Syari'ah Indonesia kcp Arjawinangun في هذه الدراسة.

الكلمات الرئيسية: إدارة الجودة الشاملة ، الرضا الوظيفي ، أداء الموظف.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BSI KCP ARJAWINANGUN

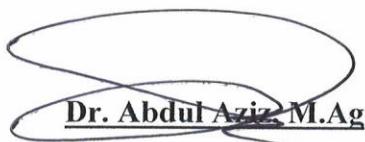
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh :

Rokhana
NIM. 1808203054

Menyetujui,
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004


Dr. Layamana, M.Si

NIP. 19721007 201101 1 002

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi tehadap penulisan skripsi saudara/i **ROKHANA, NIM : 1808203054** dengan judul "**PENGARUH PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BSI KCP ARJAWINANGUN**". Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Pembimbing II



Dr. Layamian, M.Si

NIP. 19721007 201101 1 002

Mengetahui :



LEMBAR PENGESAHAN

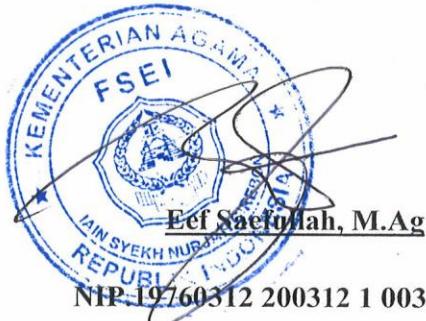
Skripsi yang berjudul “**PENGARUH PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BSI KCP ARJAWINANGUN**”, oleh Rokhana, NIM : 1808203054, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 23 Mei 2022. Di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

SIdang Munaqosyah

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 19810308 200604 2 001

Penguji I,

Dr. Rita Kusumadewi, MM

NIP. 19840422 201101 2 018

Penguji II,

Abdul Ghani, MA

NIP. 19841012 201903 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ROKHANA

NIM : 1808203054

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 24 April 1998

Alamat : Blok 01 RT/RW 001/001, Desa Panguragan Wetan,
Kecamatan Panguragan, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat,
45163.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAJEMEN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BSI KCP ARJAWINANGUN**" ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 11 Maret 2022

Saya yang menyatakan,



Rokhana

NIM. 1808203054

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Sujud syukur saya persembahkan pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia dan kemudahan yang telah diberikan serta kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan.

Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada kedua orang tua saya, Mamah Sarimi dan Papah Salim. Terimakasih tiada hentinya untuk Mamah dan papah yang berjuang keras dalam membesarkan anak bungsunya terutama dalam hal pendidikan, sehingga penulis bisa sampai dititik ini. Terimakasih sebesar-besarnya atas kasih sayang dan perhatian dalam hal segi apapun yang diberikan kepada saya sehingga penulis bisa kuat dalam menjalani kehidupan hingga detik ini.

Tak lupa, skripsi ini saya persembahkan kepada saudara kandung saya Suherman dan Ulfah . Terimakasih karena sudah membantu dan mendukung penulis selama menempuh pendidikan. Ucapan terimakasih mungkin tak cukup untuk membalas kebaikan yang telah dilakukan selama ini. Khususnya terimakasih kepada teman saya Mutmainah yang telah membantu dan menemani dalam hal apapun yang penulis butuhkan sehingga penulis bisa dengan nyaman dan fokus dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian, aamiin..

Selain itu, tak lupa skripsi ini saya persembahkan untuk teman-teman yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan berbagi ilmu kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Dan juga untuk almamaterku tercinta IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Rokhana lahir di Cirebon, 24 April 1998. Penulis merupakan anak bungsu dari pasangan suami istri yaitu Bapak Salim dan Ibu Sarimi. Penulis tinggal di Blok 1 Panguragan Wetan Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon Jawa Barat 45163. Pendidikan formal yang penulis pernah tempuh yakni sebagai berikut:

- 2005 - 2011 : SD Negeri 3 Panguragan Kulon
- 2012 - 2014 : SMP Negeri 1 Panguragan , Kec. Panguragan Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.
- 2015 - 2017 : SMA Plus NU Panguragan, Kec. Panguragan Kab. Cirebon
- 2018 - 2021 : IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45132

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul “PENGARUH PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BSI KCP ARJAWINANGUN” dibawah bimbingan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Bapak Dr. Layaman M.Si.

MOTTO HIDUP

“Nikmati prosesnya dan selalu husnudzon kepada Allah SWT.

Lelah itu tidak salah, kalau kamu lelah beristirahatlah, tapi jangan menyerah.

Jika kamu menyerah, maka duniamu akan berakhir.

Karena keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.

Tetaplah fokus pada tujuan demi kebahagiaan orang disekitar.”



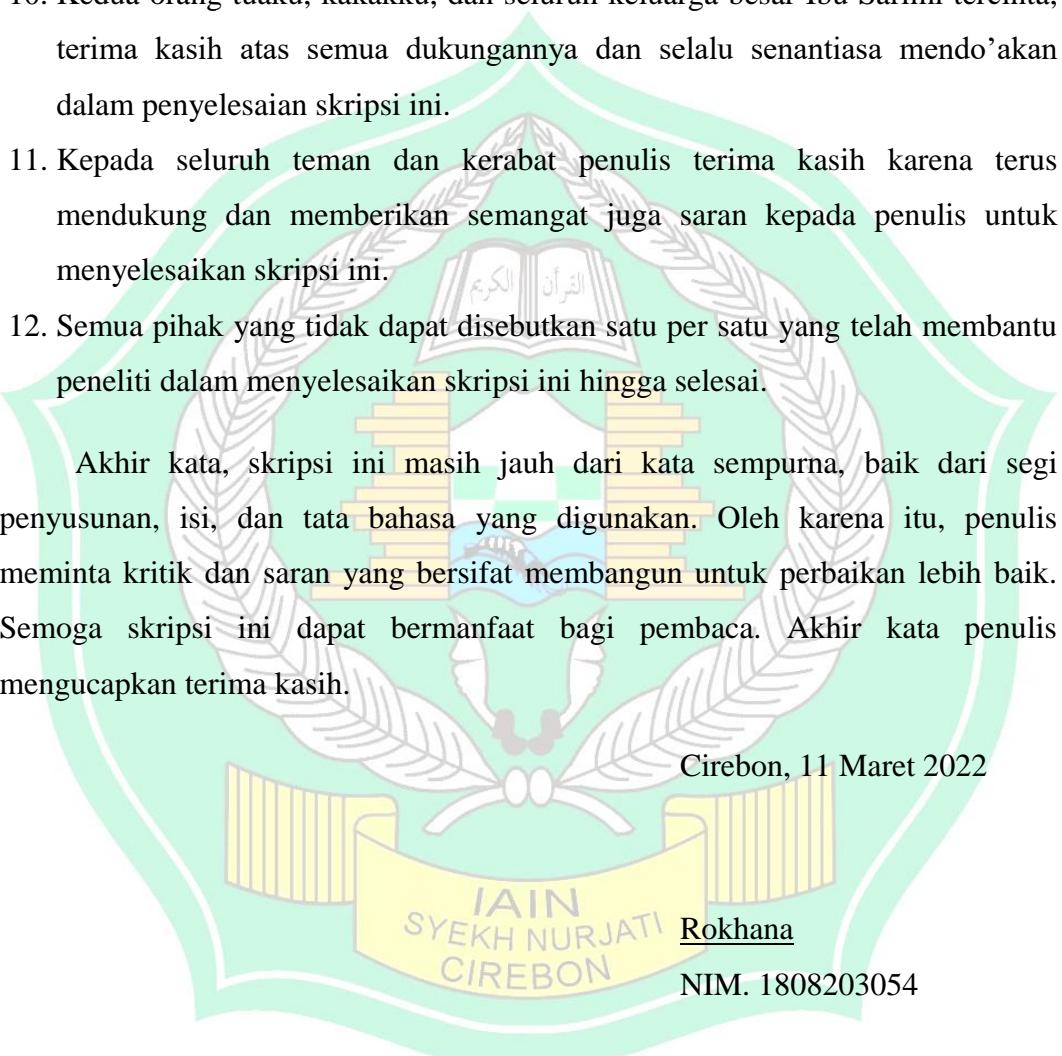
KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “**Pengaruh Penerapan Konsep Total Quality Manajemen (TQM) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BSI Kcp Arjawinangun**”. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan melanjutkan pendidikan di kampus Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H Aan Jaelani, M.Ag., Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah membantu dan mempermudah segala urusan mahasiswa.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah membantu dan mempermudah segala urusan mahasiswa.
4. Ibu Dr. Rita Kusumadewi SE, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
5. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag, selaku pembimbing skripsi 1 yang telah memberikan arahan dan pertimbangan- pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Layaman, M.Si, selaku pembimbing skripsi 2 yang telah memberikan arahan dan pertimbangan- pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

- 
7. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
 8. Kepada Pimpinan dan jajarannya Bank Syari'ah Indonesia Kcp Arjawinangun terimakasih atas dukungan dan bantuanya dalam melakukan penelitian.
 9. Kepada nasabah Bank Syari'ah Indonesia Kcp Arjawinangun terimakasih telah ikut serta dalam membantu mengisi kuesioner.
 10. Kedua orang tuaku, kakaku, dan seluruh keluarga besar Ibu Sarimi tercinta, terima kasih atas semua dukungannya dan selalu senantiasa mendo'akan dalam penyelesaian skripsi ini.
 11. Kepada seluruh teman dan kerabat penulis terima kasih karena terus mendukung dan memberikan semangat juga saran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, isi, dan tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Cirebon, 11 Maret 2022

Rokhana

NIM. 1808203054

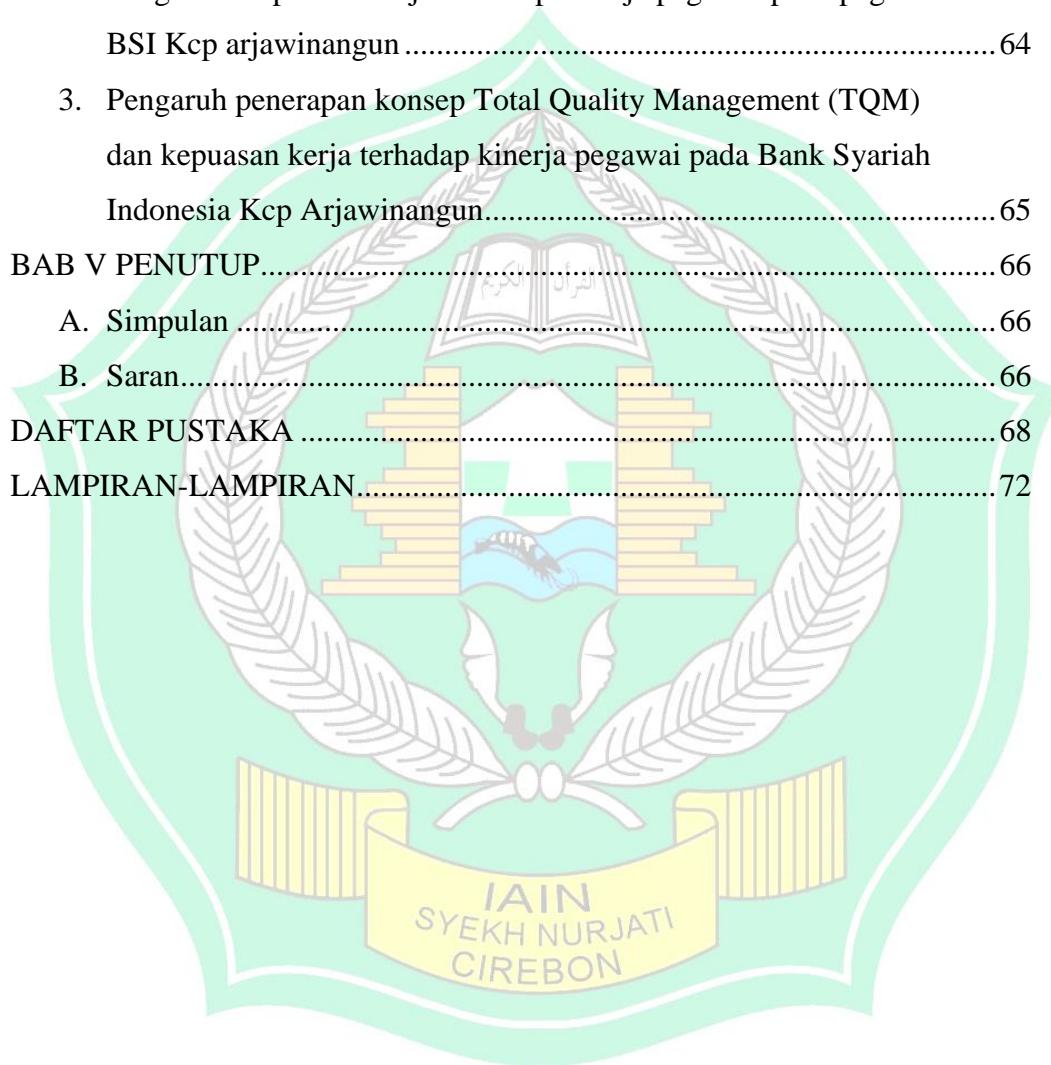
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
نبذة مختصرة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan dan Rumusan Masalah	6
a. Batasan Masalah	6
b. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Total Quality Manajemen	9
1) Pengertian Total Quality Manajemen	9
2) Total Quality Manajemen dalam perspektif islam	10

3) Dimensi Total quality manajemen	11
4) Indikator Total quality manajemen	11
2. Kinerja Pegawai	12
1) Pengertian Kinerja Pegawai BSI Kcp Arjawanangun	12
2) Kinerja Pegawai menurut perspektif Islam	14
3) Dimensi kinerja pegawai BSI Kcp Arjawanangun	14
4) Indikator kinerja pegawai BSI Kcp Arjawanangun	15
3. Kepuasan Kerja	15
1) Pengertian Kepuasan Kerja	15
2) Kepuasan Kerja menurut Perspektif Islam.....	16
3) Dimensi kepuasan kerja	17
4) Indikator kepuasan kerja	17
B. Literature Review	18
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Tempat dan Waktu Penelitian	27
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	27
C. Data Dan Sumber Data	27
1. Data	27
2. Sumber Data.....	27
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Angket.....	29
2. Dokumentasi	29
F. Varaibel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
1. Variabel Penelitian	30
2. Definisi Operasional Variabel	30
G. Instrumen Penelitian.....	31
H. Teknik Analisis Data.....	32

1.	Uji Statistik Deskriptif.....	32
2.	Uji Instrumen	33
3.	Uji asumsi klasik.....	33
4.	Analisis regresi linear berganda.....	35
5.	Uji koefisien determinasi	35
6.	Uji hipotesis	36
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
1.	Sejarah Bank Syariah Indonesia	38
2.	Profil Lembaga.....	39
3.	Struktur Organisasi BSI KCP Arjawinangun.....	39
4.	Visi dan Misi Bank syariah Indonesia	40
a.	Visi	40
b.	Misi	40
B.	Karakteristik Responden	41
1.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	42
C.	Deskripsi Data Penelitian.....	43
1.	Deskripsi Variabel Total Quality Manajemen	43
2.	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	45
3.	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai BSI Kcp Arjawinangun	47
D.	Hasil Analisis Data Penelitian.....	50
1.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	50
a.	Hasil Uji Validitas.....	50
b.	Hasil Uji Reliabilitas	53
2.	Hasil Uji Asusmsi Klasik	54
a.	Hasil Uji Normalitas	54
b.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.	Analisis regresi linear berganda	57
4.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59

5. Uji Hipotesis	60
1) Hasil Uji t (Uji parsial).....	60
2) Uji Simultan (Uji F)	62
E. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh penerapan konsep Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan kerja pada BSI Kcp arjawanangun	63
2. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada pegawai BSI Kcp arjawanangun	64
3. Pengaruh penerapan konsep Total Quality Management (TQM) dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia Kcp Arjawinangun.....	65
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literature Review.....	18
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Indikator	30
Tabel 3.2 Skor Jawaban Angket	32
Tabel 4.1 Nama-nama pegawai BSI Kcp Arjawinagun	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	42
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Total Quality Manajemen	43
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	46
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai BSI Kcp Arjawinangun	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Total Quality Manajemen (X1).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X2)	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai BSI Kcp Arjawinangun (Y) ..	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial)	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SK BIMBINGAN.....	72
LAMPIRAN 2 SURAT PENGANTAR PENELITIAN	73
LAMPIRAN 3 PERNYATAAN KUESIONER	74
LAMPIRAN 4 DATA TABULASI RESPONDEN	78
LAMPIRAN 5 UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN	83
LAMPIRAN 6 UJI DESKRIPTIF RESPONDEN.....	84
LAMPIRAN 7 HASIL UJI VALIDITAS	90
LAMPIRAN 8 HASIL UJI REABILITAS	96
LAMPIRAN 9 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	97
LAMPIRAN 10 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA.....	98
LAMPIRAN 11 UJI KOEFISIEN DETERMINASI	98
LAMPIRAN 12 UJI HIPOTESISI.....	99
LAMPIRAN 13 T TABEL.....	100
LAMPIRAN 14 F TABEL.....	105



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarkan suatu tulisan ke dalam aksara latin. Misalnya dari aksara Arab ke aksara Latin. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	s	Es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	Je
ح	ha'	h	Ha(dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	Ka dan Ha
د	dal	d	De
ذ	zal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	Zai		Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	Es dan Ye
ص	sad	ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	dad	đ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas

غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	Wawu	W	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	,	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
◦	Dammah	U	U

Contoh :

كتاب = kataba

سُعْلَ = su'ila

حَسْنَ = hasuna

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي — —	fathah dan ya	Ai	a dan i
و — —	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَفَافٌ = kaifa

قَوْلٌ = qaula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا — —	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
ي — —	fathah dan ya	I	i dan garis atas
وُ — —	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = qala subhanaka

إِذْ قَالَ نُوْسُفُ لَا يَنْهِيْهُ = iz qala yusufu li abihi

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua :

- a) *Ta Marbutah Hidup*

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

- b) *Ta Marbutah Mati*

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	=	<i>raudah al-atfal atau raudatul atfal</i>
طَلْحَةُ	=	<i>talhah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *sayaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا	=	<i>rabbana</i>
نُعَمَّ	=	<i>nu' _ 'ima</i>

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan لـ اـ . Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a) Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	Ś	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	đ
4.	ذ	Ž	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ż
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

الله هر syamsu	=	ad-dahru	=	الشمس asy-
النمل an-namlu	=		الليل al-lailu	

b) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruh *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

القمر	=	al-qamaru
القرآن	=	al-faqru
الغائب	=	al-gaibu
العنان	=	al-'ainu

7. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

Contoh :

شيء	ditulis	<i>Syai'un</i>
أمرت	ditulis	<i>Umirtu</i>
النوع	ditulis	<i>An-Nau'u</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh: *وَإِنَّ اللَّهَ لَهُ خَيْرٌ الرَّازِقِينَ*

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn*.

9. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf kapital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: *البخاري* ditulis *al-Bukhârî*

البيهقي ditulis *al-Baihaqî*