

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH  
DI BSI KCP BREBES**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2023 M/1444 H**

## ABSTRAK

**DWI HASTUTI.** NIM: 1908203032, “*IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BSI KCP BREBES*”, 2023.

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya perkembangan zaman membuat setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dagang, dan industri mengalami persaingan yang sangat ketat sehingga memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen akan mempertimbangkan biaya, nilai dan manfaat sebuah produk. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam dunia perbankan dapat membantu seorang manager dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan lainnya. Penerapan TQM mampu menciptakan perubahan positif dalam dunia perbankan terhadap karakteristik kinerja karyawan. Pelayanan sangat berpengaruh kepada tingkat kepuasan nasabah yang pada awalnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan bagi nasabah. Oleh sebab itu, akan membuat nasabah dan calon nasabah baru akan merasa puas dan loyal dengan pelayanannya sehingga semakin besar keuntungannya bagi perusahaan. Dengan sehubungan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendiskripsikan dan menjelaskan tentang Total quality management (TQM) dan mutu pelayanan nasabah. Permasalahan pokoknya dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana implementasi Total Quality Management (TQM) di BSI KCP BREBES., 2. Bagaimana mutu pelayanan nasabah di BSI KCP BREBES.

Penelitian ini menggunakan dengan jenis penelitian pendekatan kualitatif dengan metode study kasus. Dengan penelitian menggunakan tehnik proses pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Pengecekan keabsahan temuan ini dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Berdasarkan temuan hasil penelitian bahwa: 1. Implementasi total quality management di BSI KCP BREBES mulai dari fokus pada nasabah, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, melibatkan dan pemberdayaan karyawan, pelatihan dan pendidikan, perbaikan berkesinambungan, kerjasama tim, kebebasan yang terkendali, dan kesatuan tujuan. 2. Kemudian ada mutu pelayanan nasabah di BSI KCP BREBES mulai dari fasilitas/bukti fisik (*tangible*), kehandalan/kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*). Bahwa BSI KCP BREBES sudah menerapkan total quality management sesuai dengan metode yang dijalankan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan secara terus menerus, sehingga TQM yang ada di BSI KCP BREBES dapat dikatakan sudah terbaik dalam menjalankan metode atau konsep tersebut. Kemudian dalam mutu pelayanan nasabah yang ada di BSI KCP BREBES sudah memenuhi standar kriteria yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan para nasabah.

**Kata Kunci:** Total Quality Management, Mutu Pelayanan Nasabah, Kualitas Nasabah

## ABSTRACT

DWI HASTUTI. NIM: 1908203032, "IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) IN EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT BSI KCP BREBES", 2023.

This research is motivated by the existence of the times that make every company engaged in services, trade, and industry experience very tight competition to provide consumers with many choices, where consumers will consider the costs, values, and benefits of a product. The application of Total Quality Management (TQM) in the banking world can assist a manager in facing increasingly fierce competition between other financial institutions. The application of TQM is able to create positive changes in the world of banking on the performance characteristics of employees. Service is very influential on the level of customer satisfaction which at first the customer will provide what is expected of the customer. Therefore, it will make new customers and prospective customers feel satisfied and loyal with their services so that the greater the benefits for the company. With respect to the purpose of this research is to describe and explain about Total quality management (TQM) and the quality of customer service. The main problems in this research are: 1. How is Total Quality Management (TQM) implemented at BSI KCP BREBES, 2. What is the quality of customer service at BSI KCP BREBES.

This research uses a qualitative approach to research with a case study method. With research using data collection techniques the researchers used observation, interview, and documentation methods. Then the data used in the research are primary and secondary data. Checking the validity of these findings by using source triangulation, technical triangulation, and time triangulation.

Based on the findings of the research results that: 1. Implementation of total quality management at BSI KCP BREBES starting from a focus on customers, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, employee involvement and empowerment, training and education, continuous improvement, teamwork, freedom that controlled, and unity of purpose. 2. Then there is the quality of customer service at BSI KCP BREBES starting from facilities/tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. That BSI KCP BREBES has implemented total quality management in accordance with the method used by the company to continuously fulfill customer desires and satisfaction, so that TQM in BSI KCP BREBES can be said to be the best in carrying out this method or concept. Then in terms of customer service quality at BSI KCP BREBES it has met good criteria standards so that it can meet the needs of customers.

**Keywords:** Total Quality Management, Customer Service Quality, Customer Quality

## خلاصة

دوي هاستوتي. رقم التسجيل: ١٩٠٨٢٠٣٠٣٢. "تنفيذ إدارة الجودة الكلية (TQM) في الجهود المبذولة لتحسين جودة خدمة العملاء في BSI KCP BREBES. ٢٠٢٣.

خلفية هذا البحث هي تطور الأوقات التي تجعل كل شركة تعمل في مجال الخدمات والتجارة والصناعة تجربة منافسة شديدة للغاية بحيث توفر العديد من الخيارات للمستهلكين ، حيث سينظر المستهلكون في عالم البنوك أن يساعد المدير (TQM) تكاليف وقيم وفوائد المنتج . يمكن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مواجهة المنافسة الشرسة المتزايدة بين المؤسسات المالية الأخرى. إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة قادر على إحداث تغييرات إيجابية في عالم الخدمات المصرفية على خصائص أداء الموظفين. تؤثر الخدمة بشكل كبير على مستوى رضا العملاء الذي سيقدم العميل في البداية ما هو متوقع منه. لذلك ، سيجعل العملاء الجدد والعملاء المحتملين يشعرون بالرضا والولاء لخدماتهم بحيث تزيد الفوائد التي تعود على الشركة. فيما وجودة خدمة العملاء. : (TQM) يتعلق بالغرض من هذا البحث هو وصف وشرح إدارة الجودة الشاملة في TQM خدمة العملاء. المشاكل الرئيسية في هذا البحث هي: ١. كيف يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة BSI KCP BREBES ٢. ما هي جودة خدمة العملاء في BSI KCP BREBES

يستخدم هذا البحث نهجاً نوعياً للبحث باستخدام منهج دراسة الحالة. باستخدام البحث باستخدام تقنيات جمع البيانات ، استخدم الباحثون طرق الملاحظة والمقابلة والتوثيق. ثم البيانات المستخدمة في البحث هي بيانات أولية وثانوية. التحقق من صحة هذه النتائج باستخدام تثليث المصدر والتثليث الفني والتثليث الزمني.

بدءاً من التركيز على BSI KCP BREBES بناءً على نتائج نتائج البحث: ١. تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في العملاء ، والهوس بالجودة ، والنهج العلمي ، والالتزام طويل الأجل ، وإشراك الموظفين وتمكينهم ، والتدريب والتعليم ، والمستمر التحسين والعمل الجماعي والحرية التي تتحكم ووحدة الهدف. ٢. ثم هناك بدءاً من التسهيلات / الملموسات والموثوقية والاستجابة BSI KCP BREBES جودة خدمة العملاء في نفذت إدارة الجودة الشاملة وفقاً للطريقة التي تستخدمها BSI KCP BREBES والتأكيد والتعاطف. أن BSI الشركة لتلبية رغبات العملاء ورضاهم باستمرار ، بحيث يمكن القول إن إدارة الجودة الشاملة في BSI هي الأفضل في تنفيذ هذه الطريقة أو المفهوم. ثم فيما يتعلق بجودة خدمة العملاء في BSI KCP BREBES ، فقد استوفت معايير المعايير الجيدة حتى تتمكن من تلبية احتياجات العملاء. BSI KCP BREBES.

**الكلمات الرئيسية:** إدارة الجودة الشاملة ، جودة خدمة العملاء ، جودة العميل

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH  
DI BSI KCP BREBES**

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

Oleh

**Dwi Hastuti**

**Nim : 1908203032**

**Pembimbing:**

**Pembimbing I,**

**Dr. Abdul Aziz, M. Ag**

**NIP.19730526 200501 1 004**

**Pembimbing II,**

**Toto Suharto, M. Si**

**NIP.19681123200031001**

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



**Dr. Wartoyo, MSI**

**NIP. 19830702 201101 1 008**

## NOTA DINAS

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

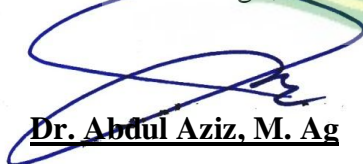
Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Dwi Hastuti**, NIM : **1908203032** dengan Judul **“Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di BSI KCP Brebes”**.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (FEBI) Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

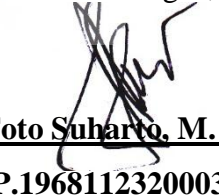
Cirebon, Mei 2023

Pembimbing I,

  
**Dr. Abdul Aziz, M. Ag**

NIP.19730526 200501 1 004

Pembimbing II,

  
**Toto Suharto, M. Si**  
NIP.19681123200031001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

  
**Dr. Wartoyo, MSI**  
NIP.19630702 201101 1 008

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BSI KCP BREBES***”, oleh **Dwi Hastuti**, NIM : **1908203032**, telah diajukan dalam Sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Senin, 19 Juni 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Pebankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang Sekretaris Sidang



**Dr. Wartoyo, MSI**  
NIP. 19830702 201101 1 008

**Hj. Nining Wahyuningsih, SE,MM**  
NIP. 197309302007102001

Penguji I Penguji II



**Hj. Nining Wahyuningsih, SE,MM**  
NIP. 197309302007102001



**Hafni Khairunnisa, M.Sc**  
NIP. 19880826 201801 2 002

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dwi Hastuti  
Nim : 1908203032  
Tempat Tanggal Lahir : Brebes, 22 Oktober 2000  
Alamat : Jl. R.A Kartini Rt 01 Rw 04 Desa Dumeling  
Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BSI KCP BREBES”** 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 dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim. Aterhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Mei 2023

Saya yang menyatakan,



Dwi Hastuti

**NIM. 1908203032**



## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

**Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai  
dengan kesanggupannya.**



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun saya bangga telah mencapai titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kucintai dan kusayangi yaitu:

1. Kepada kedua orang tua saya yang tersayang, selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, selalu mendo'akan ku dan menyisihkan financialnya, bekerja keras untuk membiayai kuliah ku sehingga aku bisa menyelesaikan masa studi saya. Kalian sangat berarti untuk saya.
2. Segenap kakakku, adekku, saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan dan do'a untuk proses penulisan ini. Serta untuk Keponakan ku Zayna, Ayaz, dan Ayu yang tercinta yang telah memberikan ku keceriaan dan kebahagiaan selama ini. Serta Ibu Hj. Anisatul Muthi'ah, M.Ag merupakan salah satu dosen jurusan ilmu hadist sekaligus saudara yang telah banyak membantu proses selama belajar di kampus.
3. Kepada dosen-dosen saya terutama kedua dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Toto Suharto, M.Si yang telah membimbing dengan memberikan arahan dan semangat kepada saya dalam proses penulisan skripsi ini dengan baik hingga selesai. Serta guru saya Ustadz Fuad Nawawi selaku pengasuh pondok pesantren Syariful Anam yang telah memberikan motivasi dan ilmunya selama disini. Seseorang yang spesial yang jauh disana, terimakasih untuk dukungan, perhatian, do'a dan motivasinya selama ini.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Dwi Hastuti  
TTL : Brebes, 22 Oktober 2000  
J.Kel : Perempuan  
Alamat : Jl. R.A Kartini Rt 01 Rw 04 Desa Dumeling  
Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes

Penulis menyelesaikan Pendidikan di MI Azharul ‘Ulum Dumeling pada tahun 2007-2013. Setelah itu penulis melanjutkan pesantren di Pondok Pesantren Ma’hadut Tholabah Babakan dan sekolah di Mts Ma’hadut Tholabah Babakan pada tahun 2013-2016. Lalu melanjutkan di MAN 01 BREBES pada tahun 2016-2019. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan diperguruan tinggi ke IAIN Syekh Nurjati Cirebon di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), mengambil Jurusan Perbankan Syari’ah. Penulis pernah mengikuti organisasi Rohis di MAN 01 BREBES, pada tahun 2018-2019. Kemudian mengikuti organisasi PMR WIRA di MAN 01 BREBES pada tahun 2018-2019.



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya, serta dengan usaha yang sungguh-sungguh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BSI KCP BREBES”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Sungguh suatu kebahagiaan dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis karena dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari Allah SWT yang selalu memberikan jalan kemudahan serta kedua orangtua penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan materil dan non materil, memberikan semangat tiada henti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih dengan penuh rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu baik yang secara langsung maupun tidak langsung atas selesainya skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bsinis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. Wartoyo, M.Si., selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Toto Suharto, M,Si., selaku dosen pembimbing Akademik.
5. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag., selaku dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Toto Suharto, M,Si., selaku dosen pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan staff jurusan Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
8. Kedua orang tuaku tercinta yaitu Bapa Wahadi dan Mama Munasipah serta Kakak-kakakku dan Adekku tercinta yaitu Mba Titin Nazilah, Mas Rizki Fauzi, Mas Edi Haryanto, Mba Mutmainnah dan Nok Suci FitriYanti yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan kasih sayang serta mendukung baik secara moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar Pondok Pesantren Syariful Anam yang selalu memberikan semangat dan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat tercinta dan terbaik yaitu Ainun Rohmah, Hana Silviana, Maftukhah, Dhea Nur K, Kumala Puspa Sagita, Kiki Kuswati, Indana Zulfah yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh keluarga besar BSI KCP Brebes yang turut membantu berjalannya skripsi ini.
12. Sahabat terbaikku yaitu Putri Handayani, Nurul Muarip, Susilahwati, Dian Lestari, Lilih Sipa, Dinanita, Siti Nurjanah, Durrun Ghola, Imah yang selalu memberikan motivasi, semangat dan memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.
13. Seluruh teman KKN dan PPL (Ismatun Maula dan Taufiqoturrohmaniah) yang selalu memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh teman seperjuangan PS A dan Perbankan Syariah tahun 2019 yang telah bersama-sama membagi suka dan duka selama menempuh pembelajaran dikampus.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu penulis memohon maaf apabila ada kesalahan kata dalam penulisan ini,

penulis juga berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca. Dan semoga tugas akhir ini menjadi awal kesuksesan penulis dalam langkah selanjutnya. Aamiin.

Cirebon, Mei 2023

Penyusun,

Dwi Hastuti



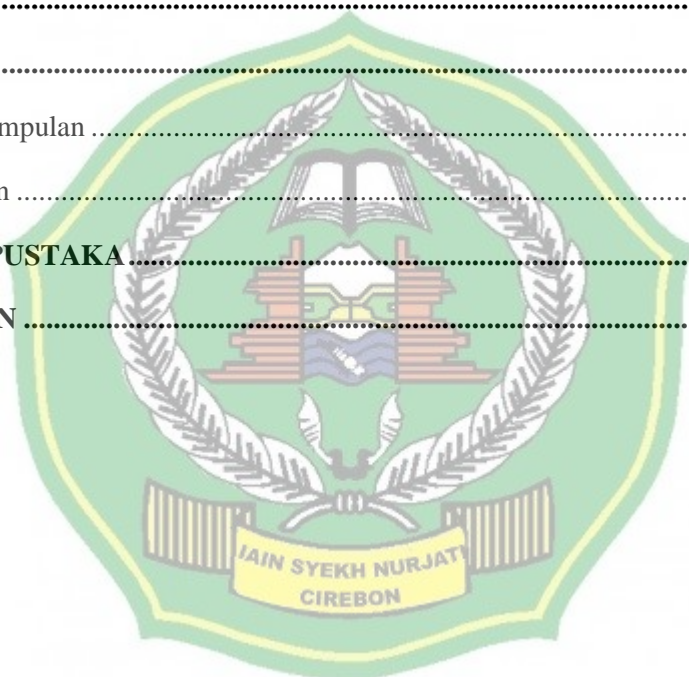
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>خلاصة</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLATERASI</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Penelitian Terdahulu.....	7
E. Kerangka Konseptual.....	11
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	20
<b>BAB II</b> .....	<b>22</b>

<b>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN MUTU PELAYANAN.....</b>	<b>22</b>
A. Pengertian Implementasi .....	22
B. TQM (Total Quality Management) .....	23
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	24
2. Karakteristik <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	25
3. Manfaat dari <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	29
4. Implementasi mutu terpadu dalam Al-Qur'an dan Hadist .....	30
<b>C. Pelayanan Nasabah .....</b>	<b>31</b>
1. Pengertian pelayanan.....	31
2. Prinsip Pelayanan .....	32
3. Kualitas pelayanan .....	33
<b>BAB III .....</b>	<b>39</b>
<b>KONDISI OBJEKTIF PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Profil BSI KCP BREBES.....	39
B. Program-program Bank Syariah Indonesia KCP BREBES .....	45
<b>BAB IV.....</b>	<b>49</b>
<b>ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MUTU PELAYANAN</b>	
<b>NASABAH DI BSI KCP BREBES .....</b>	<b>49</b>
A. Implementasi Total Quality Management di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes	49
1. Fokus Pada Nasabah.....	50
2. Obsesi Terhadap Kualitas.....	51
3. Pendekatan Ilmiah .....	52
4. Komitmen Jangka Panjang .....	53
5. Kerjasama Tim ( <i>Teamwork</i> ).....	54
6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan .....	55
7. Pelatihan Dan Pendidikan.....	57
8. kebebasan yang terkendali.....	58



9.	Kesatuan Tujuan.....	59
10.	Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan karyawan.....	60
B.	Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes .....	62
1.	Fasilititas/Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	62
2.	Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	63
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	65
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	66
5.	Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	68
<b>BAB V</b>	.....	<b>70</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>70</b>
A.	Kesimpulan .....	70
B.	Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Nasabah.....	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	7



## DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Kerangka Konseptual.....	13
Gambar 1.1 Struktur Organisasi BSI KCP BREBES.....	42
Gambar 1.1 Struktur Organisasi.....	45

