

Pengaruh Penerapan *Total Quality Mangement* dan Gaya Kepemimpinan Transformasi terhadap Kinerja Karyawan

Karisma Aptian*, Nurleli

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

* karismaaptian5@gmail.com, unileli.unisba@gmail.com

Abstract. Increasing business competition as a result of the recovery during the Covid-19 pandemic requires business actors to improve product quality in order to maintain a healthy company condition and be able to compete with other companies. In addition, employee performance must be considered because in a company employees play a role as a driver of company activities. The implementation of Total Quality Management is used to improve every company's performance. Transformational Leadership Style is a leadership style that motivates employees to work for the benefit of the company. The purpose of this study is to be able to explain the implementation of Total Quality Management and Transformational Style to the performance of employees at SMEs in Cibaduyut, Bandung City. The method used is a verification method with a quantitative approach. Source of data used is primary data. The population in this study were shoe SMEs in Cibaduyut, Bandung City and the sample used was shoe SMEs in Cibaduyut, Bandung City, which produce their own shoes. The sampling technique used is non-probability sampling with the convenience sampling method. The results of the study show that the implementation of Total Quality Management and Transformational Leadership Style has an effect on employee performance.

Keywords: *Implementation of Total Quality Management, Transformational Leadership Style, Employee Performance.*

Abstrak. Persaingan bisnis yang semakin meningkat akibat dari pulihnya masa pandemi Covid-19 mengharuskan pelaku usaha untuk meningkatkan mutu produk agar dapat mempertahankan kondisi perusahaan yang sehat dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Selain itu kinerja karyawan harus diperhatikan karena dalam perusahaan karyawan berperan sebagai penggerak kegiatan perusahaan. Penerapan *Total Quality Management* digunakan untuk memperbaiki setiap performa perusahaan. Gaya Kepemimpinan Transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang memotivasi karyawannya untuk bekerja demi kepentingan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mampu menjelaskan penerapan *Total Quality Management* dan Gaya Transformasional terhadap kinerja karyawan pada UMKM di Cibaduyut Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah metode verifikasi dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung dan sampel yang digunakan adalah UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* dan Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Penerapan Total Quality Management, Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kinerja Karyawan.*

A. Pendahuluan

Dalam perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini, setiap perusahaan harus bersaing dalam menghasilkan produk yang berkualitas untuk mampu mempertahankan posisi perusahaan yang sehat dengan melibatkan kinerja karyawan yang berperan sebagai penggerak dalam kegiatan perusahaan. Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang memperhatikan kesejahteraan masyarakatnya dalam bidang perekonomian. Namun, adanya pandemi Covid-19 memberikan dampak buruk terhadap perekonomian, khususnya pada kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Hasil survey yang dilakukan oleh Bank Indonesia terhadap 916 UMKM binaan dan mitra menunjukkan bahwa kinerja UMKM menurun akibat dari pandemic Covid-19.

Namun, setelah pandemi Covid-19 ini mulai pulih banyak perusahaan baru muncul khususnya UMKM. Kinerja Karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena untuk mencapai tujuan perusahaan dan bisa bersaing dengan perusahaan sangat membutuhkan kontribusi kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah suatu yang hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing yang telah ditetapkan oleh pemimpin. Dan salah satu variabel yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management*.

Total quality management merupakan suatu cara dalam menjalankan usaha dengan memaksimalkan daya saing suatu organisasi dengan melakukan perbaikan kualitas atas produk jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono 2003:4). Namun, pada kenyataannya masih banyak pelanggan yang tidak mendapatkan produk yang sesuai, hal itu dikarenakan proses operasional dan manajemennya tidak dilaksanakan dengan baik, sehingga dalam proses pengerjaannya pun tidak dilaksanakan dengan maksimal. Maka dari itu, dengan menerapkan *total quality management* diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penerapan *total quality management* ini sebagai landasan untuk karyawan dalam berkontribusi penuh terhadap tanggung jawab yang telah diberikan untuk meningkatkan kualitas yang akan berimbas pada peningkatan kerjanya.

Selain *total quality management*, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan. Menurut Nawawi (2003:115) gaya kepemimpinan adalah tingkah laku atau metode yang dipilih oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi anggota organisasi bawahannya. Kepemimpinan diperlukan untuk untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan dengan mengelola dan memimpin organisasi baik melalui individual maupun dalam tim atau berkelompok.

Kepemimpinan juga harus diiringi dengan memotivasi karyawan agar dapat menghasilkan produk yang maksimal. Karena keberlangsungan dan kesuksesan usaha yang baik merupakan dampak dari keberadaan karyawan yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Maka dari itu, seorang pemimpin harus mempunyai gaya kepemimpinan yang tepat dalam mengembangkan staf dan membangun iklim motivasi yang menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi (Thoha, 2004).

Namun, pada kenyataannya masih ada saja pemimpin yang tidak mengimplementasikan gaya kepemimpinan yang baik karena perilakunya yang semena-mena terhadap karyawannya. Dimana para karyawannya seringkali mendapatkan tindakan kekerasan verbal maupun fisik di tempat kerja.

Oleh karena itu, seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang tepat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mampu berkontribusi lebih untuk perusahaan. Karena gaya atau sikap pemimpin akan menentukan perkembangan karyawannya di perusahaan yang pada akhirnya akan mempengaruhi pencapaian produktivitas perusahaan. Dan salah satu gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan yaitu gaya kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk menyampingkan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi dan mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikutnya (Robbins dan Judge, 2008:90). Yukl (2010) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh terhadap karyawannya untuk percaya, kagum dan hormat kepada pemimpinnya dan termotivasi untuk melakan pekerjaan yang melebihi harapan sebelumnya. Diharapkan dengan

pemimpin yang mengimplementasikan gaya kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi dan memotivasi karyawan untuk dapat bekerja secara maksimal yang akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh *total quality management* terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung?
2. Berapa besar pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Untuk mampu mengetahui berapa besar pengaruh *total quality management* terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung.
2. Untuk mampu mengetahui berapa besar pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung.

B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Total Quality Management, gaya kepemimpinan transformasional, dan kinerja karyawan. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung dan sampel yang digunakan yaitu 50 karyawan UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri. Penelitian ini menggunakan Teknik non-probability sampling dengan metode convenience sampling. Data yang digunakan berupa data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada responden dan diisi dengan memilih kriteria jawaban yang telah di sediakan pada kuesioner.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada 50 karyawan UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri. Adapun UMKM yang dijadikan sampel penelitian yaitu terdiri dari:

Tabel 1. Rincian Sampel Penelitian

No	Nama UMKM	Kuesioner Sebar	Kuesioner yang Kembali
1	Rofina	10	10
2	Denjaya Shoes	10	8
3	Anisa Jaya	5	3
4	Persada	8	5
5	Ss Savana Shoes	4	4
6	Cahaya Audel Shoes	6	5
7	Andespilo	6	2
8	Reytina Shoes	8	8
9	Grand Power	3	3
10	Al-Faris Shoes	5	2
Total		65	50

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Penyebaran kuesioner berupa *hard file* dan untuk pengembalian kuesioner tersebut mendapatkan presentase 76,92% dengan total 50 responden dari 10 UMKM Sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri. Berikut merupakan gambaran umum responden yang terdiri dari masing-masing unit yang telah ditetapkan sebagai sampel

penelitian, yaitu:

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	43	86%
Perempuan	7	14%
Total	50	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 43 responden (86%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 7 responden (14%) berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
< 20 Tahun	4	8%
20 – 30 Tahun	12	24%
31 – 40 Tahun	23	46%
> 40 Tahun	11	22%
Total	50	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 4 responden (8%) berusia di bawah 20 tahun, 12 responden (24%) berusia 20-30 tahun, 23 responden (46%) berusia 31-40 tahun, dan 11 responden (22%) berusia lebih dari 40 tahun.

Tabel 4. Karakteristik Lama Bekerja Responden

Lama Bekerja	Jumlah	Presentase
< 2 Tahun	10	20%
2 – 5 Tahun	21	42%
5 – 10 Tahun	11	22%
> 10 Tahun	8	16%
Total	50	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 10 responden (20%) lama bekerja kurang dari 2 tahun, 21 responden (42%) lama bekerja 2-5 tahun, 11 responden (22%) lama bekerja 5-10 tahun, dan 8 responden (16%) lama bekerja lebih dari 10 tahun.

Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	17	34%
SMP	22	44%
SMA/SMK	11	22%
Total	50	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 17 responden (34%) memiliki pendidikan terakhir SD, 22 responden (44%) memiliki pendidikan terakhir SMP, dan 11 responden (22%) memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK.

Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		Undtandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	3.793	3.512
	X1	.310	0.75
	X2	.384	.100

Sumber: Hasil Daltal PenelitiaIn SPSS, 2023

Dari tabel di atas, maka dapat diketahui model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 3.793 + 0.310 X_1 + 0.384 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

X₁ = Penerapan Total Quality Management

X₂ = Gaya Kepemimpinan Transformasional

e = Error

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. a = Nilai konstanta sebesar 3.793 mempunyai arti apabila Penerapan *Total Quality Management* (X₁) dan Gaya Kepemimpinan Transformasional (X₂) sama dengan nol, maka Kinerja Karyawan (Y) akan bernilai positif sebesar 3.793.
2. b₁ = Nilai koefisien regresi variabel Penerapan *Total Quality Management* (X₁) adalah sebesar 0.310, artinya setiap penambahan satu satuan pada Penerapan *Total Quality Management* maka Kinerja Karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut yang memproduksi sepatu sendiri akan meningkat sebesar 0.310.
3. b₂ = Nilai koefisien regresi variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional (X₂) adalah sebesar 0.384, artinya setiap penambahan satu satuan pada Gaya Kepemimpinan Transformasional maka Kinerja Karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri akan meningkat sebesar 0.384.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji F dalam penelitian ini.

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	617.243	2	308.621	24.229	.000 ^b
	Residual	598.679	47	12.738		
	Total	1215.922	49			

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.30 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji simultan diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000, angka tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau 0.05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan *total quality management* (X_1) dan gaya kepemimpinan transformasional (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.793	3.512		1.080	.286
	X1	.310	.075	.449	4.115	.000
	X2	.384	.100	.419	3.841	.000

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji t untuk nilai signifikansi variabel Penerapan *Total Quality Management* dinyatakan sebagai variabel X1, diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000, atau lebih kecil disbanding 0.05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Penerapan *total quality management* terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut yang memproduksi sepatu sendiri.

Sedangkan untuk hasil uji t pada variabel X2 dinyatakan sebagai variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000, atau lebih kecil disbanding 0.05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut yang memproduksi sepatu sendiri.

Koefisien Determinasi Simultan

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.508	.487	3.569013

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R-Square (R^2) adalah 0.508 atau 50.8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 0.508 atau 50.8% variabel penerapan *total quality management* (X_1) dan gaya kepemimpinan transformasional (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y), kemudian sisanya 49.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Koefisien Determinasi Parsial

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	(Constant)		
	X1	.449	.594
	X2	.419	.575

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS, 2023

Untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus $Beta \times Zero\ Order \times 100\%$. Berikut merupakan perhitungan koefisien determinasi parsial dalam penelitian ini:

1. Penerapan *Total Quality Management* = $0.449 \times 0.594 = 0.266706$ (26.67%)
2. Gaya Kepemimpinan Transformasional = $0.419 \times 0.575 = 0.240925$ (24.09%)

Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi penerapan *total quality management* adalah sebesar 26.67%, hal tersebut dapat diartikan bahwa penerapan *total quality management* mempunyai total kontribusi pengaruh sebesar 26.67% terhadap kinerja karyawan. Sedangkan nilai koefisien determinasi gaya kepemimpinan transformasional adalah sebesar 24.09%, hal tersebut dapat diartikan bahwa gaya kepemimpinan transformasional mempunyai total kontribusi pengaruh sebesar 24.09% terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh dari pengolahan data statistic menggunakan SPSS 26, menunjukkan bahwa variabel Penerapan *Total Quality Management* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000. Jika dibandingkan dengan nilai signifikansi α sebesar 0.05, maka nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi α ($0.000 < 0.05$). Dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel penerapan *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri.

Dan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel penerapan *total quality management* dapat dilihat dari hasil uji determinasi parsial yang menunjukkan bahwa hasil perhitungan untuk variabel penerapan *total quality management* sebesar 26.67%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung sebesar 26.67%.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jika *total quality management* pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri semakin baik penerapannya, maka kinerja karyawannya pun akan semakin baik. Begitupun sebaliknya, jika penerapan *total quality management* menurun, maka kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung akan semakin menurun. Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Siti (2021) yang menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hakim dan Aryanti (2020) menyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji t dengan menggunakan SPSS 26, menunjukkan hasil bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari pada nilai signifikansi α yaitu $0.000 < 0.05$. Maka dapat diketahui bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi parsial memperlihatkan bahwa pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri memiliki pengaruh sebesar 24.9%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung dan memiliki pengaruh sebesar 26.67%.

Hasil pada penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yanti & Mursidi (2021) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh penerapan *total quality management* dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *Total Quality Management* maka akan dapat meningkatkan Kinerja Karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri.
2. Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik Gaya Kepemimpinan Transformasional maka akan dapat meningkatkan Kinerja Karyawan yang lebih baik, begitupun sebaliknya.

Acknowledge

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Apep Suhendar dan Ibu Teti Sumiyati yang selalu dan tak pernah lelah mendoakan agar selalu diberikan kelancaran dalam segala hal dan selalu mendorong penulis agar dapat memperoleh atau meraih ilmu yang setinggi-tingginya baik moril dan materil, serta selalu ada kala penulis membutuhkan. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yaitu Dr. Hj. Nurleli, SE., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing dengan dedikasi tinggi, ketekunan dan ikhlas beliau mendampingi, membimbing, memberikan semangat, mengoreksi dan meluruskan jalannya penelitian ini dari awal pembuatan usulan penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini sehingga bisa selesai dengan tepat waktu. Kakak tercinta Anggi Angga Lia dan Riki Satriana yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan doa kepada penulis selama proses penyusunan usulan penelitian ini. Adik tercinta Karina Aptian yang telah memberikan semangat selama penyelesaian skripsi ini, serta canda dan tawa yang terus mengalir. Keponakan tersayang Adila Arfha Fauziah yang selalu memberikan keceriaan ketika penulis membutuhkan hiburan untuk menghilangkan kepenatan dalam proses penulisan. Sahabat terbaik Devita, Indri, Issabel, Zahra, dan Fila. Terimakasih atas bantuan dan doa yang telah diberikan sehingga dalam proses penyusunan skripsi ini terlaksana dengan baik. Sahabat seperjuangan Dila, Desi, Endah, Peppy, dan Tia. Kalian membuat penulis tidak merasa berjuang sendirian dan alhamdulillah susah senang bisa kita lewati Bersama. Akhirnya kita bisa menyelesaikan penulisan usulan penelitian ini dengan segala macam masalah yang muncul tetapi kalian ada untuk membantu dan memotivasi penulis untuk ikut berjuang dan insyaallah kita semua lulus bareng-bareng di semester 7 ini.

Daftar Pustaka

- [1] Febriyuwati, S. S., & Nurleli, N. (2021). Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Usaha Mikro Kecil Menengah di Kabupaten Karawang. *Prosiding Akuntansi*, 7(1), 328-331.
- [2] Hakim, F., & Ayanti, M. (2020). Pengaruh Total Quality Management dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Victory Chingluh. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2.
- [3] Nawawi, H. Hadari. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cetakan ke-7*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [4] Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi. Edisi Kedua belas*. Jakarta: Salemba Empat.
- [5] Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. (2003). *Total Quality Management (TQM), Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [6] Thoha, Miftah. (2004). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- [7] Yanti, D. A. W., & Mursidi, M. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 23-34.
- [8] Yulk, G. (2010). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Indonesia. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- [9] Islamidina, Funam, Fitriah, Epi. (2022). *Analisis Penerapan Balanced Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial*. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(1), 25-32.