

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dan tujuan penelitian yang ada maka diperoleh hasil :

1. Penerapan *total quality management* (TQM) di AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri adalah baik. Hal ini berdasarkan hasil konversi variabel *Total Quality Management* (TQM), yaitu:
 - a) Variabel kepuasan pelanggan dengan nilai mean sebesar 14.65 terletak antara 13,99 dan 15,31. Termasuk dalam kategori baik.
 - b) Variabel respek terhadap setiap orang dengan nilai mean sebesar 14.65 terletak antara 13,94 dan 15,36. Termasuk dalam kategori baik.
 - c) Variabel manajemen berdasarkan fakta dengan nilai mean sebesar 14.56 terletak antara 13,81 dan 15,31. termasuk dalam kategori baik.
 - d) Variabel perbaikan berkesinambungan dengan nilai mean sebesar 14.35 terletak antara 13,64 dan 15,06. Termasuk dalam kategori baik.
2. Kinerja karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri adalah baik. Hal ini berdasarkan nilai mean sebesar 34,24 terletak antara 32,27 dan 36,21. Kinerja merupakan nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

3. Hasil Uji hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Uji hipotesis secara parsial yaitu, pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan $0,260 > 0,05$. pengaruh antara respek terhadap setiap orang terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan $0,794 > 0,05$, pengaruh antara manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan $0,001 > 0,05$, dan pengaruh antara perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan $0,086 > 0,05$. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel manajemen berdasarkan fakta merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah cabang Kediri.
- b. Uji secara simultan diketahui bahwa nilai signifikan (α) adalah 0,00 yang berarti nilai (α) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen (kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) secara signifikan.
- c. Dari hasil determinasi diperoleh R^2 sebesar 0,779 (77,9 %). Hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel independen yang digunakan dalam model (kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan berkesinambungan) mampu menjelaskan sebesar 77,9 % variasi variabel kinerja karyawan sedang

yang 22,1 % sisanya dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini (tidak diteliti).

B. Saran

Setelah penulis melakukan pembahasan tentang pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja karyawan menyampaikan :

1. Bagi AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri

AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri hendaknya terus meningkatkan kualitas dan mutu atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Berusaha menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus dengan menggunakan penerapan TQM sepenuhnya.

2. Bagi Karyawan AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri

Karyawan AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri hendaknya dapat terus membangun relasi yang baik antar karyawan, dan juga dengan para nasabah. Sehingga diharapkan kinerja akan meningkat dan dapat melayani masyarakat nasabah asuransi dengan sepenuh hati, sehingga tugas yang dilakukan menjadi berkah di dunia hingga akhirat.

3. Bagi peneliti berikutnya

Tulisan ini memberikan secuil kontribusi pemikiran, pemaparan, dan pengenalan mendasar tentang pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja karyawan. Hendaknya bagi peneliti yang berikutnya, yaitu mahasiswa Prodi Ekonomi Syari'ah Jurusan Syari'ah, dapat digunakan untuk menjadi bagian acuan sehingga mempermudah dalam melakukan

penelitian yang selanjutnya, untuk kemudian dapat mengadakan penelitian lebih mendalam guna memperoleh pengetahuan yang tentunya lebih matang.