



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), GAYA KEPEMIMPINAN, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PERBANKAN DI TEMBILAHAN”** dan tak lupa pula penulis ucapkan shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak berupa moril maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Najamuddin, Lc, MA selaku Rektor Universitas Islam Indragiri
2. Dr Ahmad Rifa'i., SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
3. Ibu Novriani Susanti, SE., M.Ak., Ak selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Islam Indragiri
4. Ibu Suryani, SE., M.Si., selaku Penasehat Akademik



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

5. Ibu Ranti Melasari, SE., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah berkenan memberikan waktu untuk membimbing dan memberikan tambahan ilmu, arahan, masukan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terimakasih untuk segala pembelajaran dan motivasi yang diberikan saat perkuliahan maupun selama masa bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga, bisa menjadi mahasiswa bimbingan Ibu.
6. Ibu Ira Gustina, SE., M.Si selaku Pembimbing II, terima kasih atas segala bantuan dalam memberikan bimbingan, arahan, masukkan, dan semangat, motivasi yang diberikan dalam membimbing penulis serta segala kemudahan birokrasi selama ini. Sungguh suatu kehormatan dan kebanggaan bagi peneliti bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri. Terutama Bapak dan Ibu Dosen Prodi Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan.
8. Seluruh Pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu. Saya ucapkan terima kasih banyak.
9. Kepada kedua orang tua penulis, Ibu Endang Murti dan Bapak Hermansyah, yang penuh cinta kasih dan sangat berjasa dalam kehidupan penulis, serta kepada adik-adik penulis, Echa Tri Murti dan M. Nur Azam, yang telah menjadi sandaran terkuat, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, kepercayaan dan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

segala bentuk kebahagiaan yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung disegala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis.

10. Kepada sahabat saya Shofi Camila yang banyak berpartisipasi dan membantu penulis selama proses penyusunan penelitian ini, terima kasih sudah berjuang bersama, saling membantu, dan mendukung selama masa perkuliahan.
11. Untuk rekan-rekan angkatan 2022 kelas Akuntansi Reguler dan konsentrasi Akuntansi Manajemen yang tidak dapat disebut namanya satu persatu, terimakasih telah memberikan semangat, doa dan bantuannya semoga silaturahmi kita tetap berjalan dengan baik.
12. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Putri Oktapia Ramadan, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dengan segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan penulisan penelitian ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat membawa dampak positif bagi para pembaca khususnya di bidang akuntansi. Penulis juga memohon maaf sekiranya penyajian maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dalam hal ini penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang sekiranya bisa menjadi pemeblajaran bagi penulis untuk berkembang menjadi lebih baik lagi. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tembilahan, 11 Mei 2026

PUTRI OKTAPIA RAMADAN



DAFTAR ISI

HALAMAN

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
1.3.2.1. Manfaat Teoritis	11
1.3.2.2. Manfaat Praktis	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
 BAB II TELAHAH PUSTAKA	
2.1 Telaah Teoritis.....	14
2.1.1 Teori Kontingensi (<i>Contingency Theory</i>)	14
2.1.2 <i>Total Quality Management</i> (TQM)	16
2.1.2.1 Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM)	17
2.1.2.2 Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM) ...	18
2.1.2.3 Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM)	20
2.1.3 Gaya Kepemimpinan.....	22
2.1.3.1 Jenis-jenis Gaya Kepemimpinan	24
2.1.3.2 Indikator Gaya Kepemimpinan	25
2.1.4 Komitmen Organisasi.....	25
2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	27
2.1.4.2 Indikator Komitmen Organisasi	27
2.1.5 Kinerja Manajerial	28
2.1.5.1 Fungsi Kinerja Manajerial	29
2.1.5.2 Manfaat Penilaian Kinerja Manajerial.....	30
2.1.5.3 Dimensi Kinerja Manajerial.....	31
2.1.5.4 Kriteria Kinerja Manajerial.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	33



2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel	43
3.4 Prosedur dan Pengumpulan Data	44
3.5 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.5.1 Variabel Dependen.....	45
3.5.1.1 Kinerja Manajerial (Y).....	46
3.5.2 Variabel Independen	47
3.5.2.1 <i>Total Quality Management</i> (TQM) (X ₁).....	47
3.5.2.2 Gaya Kepemimpinan (X ₂).....	48
3.5.2.3 Komitmen Organisasi (X ₃).....	49
3.6 Teknik Analisa Data.....	50
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	51
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	51
3.6.2.1 Uji Validitas	52
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	53
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	54
3.6.3.3 Heteroskedastisitas.....	54
3.6.4 Uji Hipotesa.....	55
3.6.4.1 Regresi Linear Berganda.....	55
3.6.4.2 Pengujian Koefisien Regresi Parsial (Uji T)....	56
3.6.4.3 Uji Simultan (Uji F)	56
3.6.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian `.....	59
4.1.2 Deskripsi Responden.....	64
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	67
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	68
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas.....	69
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	72
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
4.2.3.1 Hasil Uji Uji Normalitas	73
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
4.2.4 Hasil Uji Hipotesa	78
4.2.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
4.2.4.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)	80



4.2.4.3 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	82
4.2.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.3 Pembahasan.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	100





DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Daftar Gambar di Tembilahan	44
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 3.3 Skala Likert	48
Tabel 3.4 Skala Likert	49
Tabel 3.5 Skala Likert	50
Tabel 4.1 Nama-Nama Bank yang Dijadikan sampel	65
Tabel 4.2 Data Sampel Penelitian	66
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Penelitian	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Total Quality Management (X_1)	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Gaya Kepemimpinan (X_2)	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi (X_3)	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial (Y)	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F)	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Grafik <i>Normality P-Plot</i>	74
Gambar 4.2 Grafik Histogram	75
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	79



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kusioner Penelitian.....	100
Lampiran 2 Tabulasi Data	106
Lampiran 3 Deskripsi Responden	109
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif	110
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	110
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	111
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	112
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesa	114
Lampiran 9 Dokumentasi.....	116

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putri Oktapia Ramadan
Tempat, Tanggal Lahir : Tembilahan, 19 Oktober 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Mahasiswa
Alamat : Jl. Prof. M. Yamin, Lr. Pelita Jaya
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Nomor Handphone : 085264169318
Email : putrioktaramadan@gmail.com

Pendidikan:

1. SD Negeri 035 Tembilahan
2. SMP Negeri 1 Tembilahan
3. SMK Negeri 1 Tembilahan
4. Pendidikan Sarjana S1 (Strata 1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri

Pengalaman Organisasi:

1. Anggota LDK Al-Muqtadir Universitas Islam Indragiri

Minat dan Keahlian yang Dimiliki

1. Minat Vokasional (Minat dalam Bidang Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi)
2. Minat Avokasional (Minat membaca buku dan berolahraga)
3. Sertifikat Pelatihan Komputer
4. Keahlian dalam Keuangan (Manajemen Keuangan, Analisis Keuangan, atau Akuntansi)
5. Mampu Berkomunikasi dan Beradaptasi serta Mendengarkan Aktif
6. Mampu Bekerjasama dalam Tim
7. Kemampuan Mengelola Waktu dan Berpikir Kritis

Hormat Saya

PUTRI OKTAPIA RAMADAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.

4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.