

## **Bab V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dasar yang dilakukan pada bab terdahulu maka dapat disimpulkan:

1. Hasil uji hipotesis pertama dengan menggunakan Uji t, pada hipotesis tentang pengaruh fokus pada nasabah menghasilkan kesimpulan tidak terdapat pengaruh akan fokus pada nasabah terhadap kinerja karyawan.
2. Dari hasil uji hipotesis kedua tentang pengaruh perbaikan berkesinambungan menghasilkan kesimpulan tidak terdapat pengaruh akan proses berkesinambungan terhadap kinerja karyawan.
3. Pada hipotesis ketiga tentang keterlibatan karyawan menghasilkan kesimpulan tidak terdapat pengaruh akan keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk hipotesis keempat yaitu tentang kesatuan tujuan menghasilkan kesimpulan terdapat pengaruh akan kesatuan tujuan terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk hipotesis kelima yaitu tentang pendidikan dan pelatihan tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang hanya sebesar 35 responden yang mungkin jika dilakukan penelitian serupa dengan sampel yang lebih besar mungkin akan terdapat hasil yang berbeda.
2. Survei dalam penelitian ini dilakukan secara tertulis sehingga tidak terlepas kemungkinan adanya responden yang kurang untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dari peneliti.
3. Kesulitan dalam melakukan pengambilan kuisioner secara lengkap, hal ini dikarenakan Bank X selalu ramai dikunjungi oleh nasabah dan tidak memungkiri jika kuisioner yang diberikan peneliti hilang.

## 5.3 Saran

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan dan keterbatasan penelitian yang ditulis, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan gambaran situasi untuk peneliti selanjutnya, khususnya untuk topik yang sama. Berikut adalah beberapa saran yang diberikan oleh peneliti, antara lain:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan mengambil sampel yang lebih besar pada cabang – cabang lainnya.
2. Hendaknya peneliti selanjutnya sudah memiliki catatan kantor cabang Bank X mana yang akan menjadi *sample*.

3. Hendaknya peneliti selanjutnya melakukan teknik penelitian survei yang disertai wawancara terstruktur kepada kepala cabang agar memperoleh hasil yang lebih mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anwar Prabu Mangkunegara (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Eresco, Jakarta
- Drs.M.N.Nasution, M.Sc.,. 2001.*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia.Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2003, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit: Andi, Yogyakarta
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc*
- Hatane Semuel, 2003, *Penerapan Total Quality Management Suatu Evaluasi Melalui Karakteristik Kerja (Studi Kasus pada Perusahaan Gula Candi di-Sidoarjo)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Hiras Pasaribu. 2009. *Pengaruh Komitmen Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Survei pada BUMN Manufaktur di-Indonesia)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan.
- I Made Narsa, 2003, *Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT Telkom Divre V Surabaya)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan
- Ida Ayu Brahmasari dan Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Motivasi kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.10/No.2. Page 124-135
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indria Al Kautsar, Bambang Swasto S, dan Mochammad Al Musadeiq. 2013. *Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada Karyawan Tetap Bagian Produksi PR. Sejahtera Abadi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).Vol.6 No. 2
- Korean firms, *Technovation* 28, pp. 855–863. Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc*

- Musran Munizu. 2010. *Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.12/No.2. Page 185-194
- Kuncoro, Mudrajad. 2002. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE
- Musran Munizu, Surachman, Ubud Salim dan Solimum. 2012. *Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar)*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.10/No.3. Page 511-519
- Prajogo, Daniel I., and Soon W. Hong. 2008. *The effect of TQM on performance in R&D environments: A perspective from South*
- Rovilla El Maghviroh, 2012, *Modul Sistem Pengendalian Manajemen Kontemporer dengan Pendekatan Kualitas*.
- Salman D. Al-Shobaki, Rami H. Fouad dan Adnan Al-Bashir. 2010. *The Implementation of Total Quality Management (TQM) for The Banking Sector in Jordan*. Jordan Journal of Mechanical and Industrial Engineering. Vol.4/No.2. Page 304-312
- Siswanto, Bedjo. (2005). *Managemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara
- Team Dosen Kewirausahaan Bank Mandiri, 2010, *Modul Kewirausahaan Untuk Program Strata I*. Yayasan Rumah Perubahan, Jakarta
- Tenner, A. R. dan I. J. DeToro. 1992. *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.
- Uma Sekaran. 2006. *Research Methods for Business*. Edisi Empat. Jakarta : Salemba Empat