

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	16
2.1 Telaah Teori .....	16
2.1.1 Teori Kontigensi.....	16
2.1.2 Teori Balance Scorecard .....	17
2.1.3 Konsep <i>Total Quality Management</i> .....	18
2.1.4 TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah.....	24
2.1.5 Total Quality Management dan Kinerja Perusahaan .....	27
2.1.6 Kinerja Organisasi.....	29
2.1.7 Definisi Pengendalian Intern.....	30
2.1.8 Pengendalian Internal menurut COSO.....	33
2.1.9 Pengendalian dalam Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Keuangan Syariah.....	36
2.2 Telaah Penelitian Sebelumnya .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	43
2.4 Hipotesis Penelitian .....	45
2.4.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Organisasi.....	45
2.4.2 Pengaruh <i>Pengendalian Intern</i> Terhadap Kinerja Organisasi.....	46
2.4.3 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Pengendalian Intern.....	48
BAB III METODE PENELITIAN .....	50
3.1 Desain Penelitian .....	50
3.2 Lokasi, Populasi dan Sampel .....	50
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian .....	51
3.3.1 Variabel Dependen, Kinerja Perusahaan.....	52

3.3.2	Variabel Independen,	total	quality	
	Management.....			53
3.3.3	Variabel Intervening,		Pengendalian	
	Intern.....			54
3.4	Metode Pengumpulan Data .....			57
3.5	Metode Analisis data.....			58
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif .....			58
3.5.2	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....			58
3.5.2.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....			58
3.5.2.1.1	Uji Validitas .....			59
3.5.2.1.2	Uji Reliabilitas .....			60
3.5.2.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....			61
3.5.2.3	Uji Hipotesis .....			61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....				63
4.1	Deskripsi Responden dan Data Penelitian .....			63
4.1.1	Perolehan Data dan Tingkat Pengembalian			
	Kuesioner.....			63
4.1.2	<i>Profil Responden</i> .....			66
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....			69
4.2.1	Penerapan Total Quality Management .....			70
4.2.2	Penerapan Pengendalian Intern.....			71
4.2.3	Kinerja Organisasi.....			73
4.3	Pengujian dan Analisis Data .....			74
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran ( <i>outer model</i> ).....			74
4.3.1.1	Hasil Uji Validitas Konvergen .....			75
4.3.1.2	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....			79
4.3.2	Uji Reliabilitas .....			81
4.3.3	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....			86
4.3.4	Hasil Pengujian.....			86
4.4	Pengujian Hipotesis.....			89
4.4.1	Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja			
	Organisasi .....			89
4.4.2	Pengaruh Pengendalian Intern terhadap kinerja			
	Organisasi .....			91
4.4.3	Pengaruh total quality management Terhadap Pengendalian			
	Intern .....			93
4.4	Analisis Pengaruh tidak langsung.....			94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....				97
5.1	Kesimpulan dan Implikasi.....			97
5.1.1	Kesimpulan .....			98
5.1.2	Implikasi.....			98
5.1	Keterbatasan dan Saran .....			98
5.2.1	Keterbatasan .....			99
5.2.2	Saran.....			99

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN