

***SKRIPSI***

**PENGARUH SIKAP MANAJEMEN MENENGAH DALAM PENERAPAN  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP *KINERJA MANAJERIAL***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh  
RINAL ABDULLAH  
20010410195

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

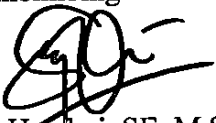
**PENGARUH SIKAP MANAJER MENENGAH DALAM PENERAPAN  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

Diajukan oleh

**RINAL ABDULLAH**  
20010410195

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I dan II

  
Sri Handari, SE. M.Si

NIK: 143 038

Tanggal 06 Maret 2006

111  
112  
113  
114  
115  
116  
117  
118  
119  
120  
121  
122  
123  
124  
125  
126  
127  
128  
129  
130  
131  
132  
133  
134  
135  
136  
137  
138  
139  
140  
141  
142  
143  
144  
145  
146  
147  
148  
149  
150  
151  
152  
153  
154  
155  
156  
157  
158  
159  
160  
161  
162  
163  
164  
165  
166  
167  
168  
169  
170  
171  
172  
173  
174  
175  
176  
177  
178  
179  
180  
181  
182  
183  
184  
185  
186  
187  
188  
189  
190  
191  
192  
193  
194  
195  
196  
197  
198  
199  
200  
201  
202  
203  
204  
205  
206  
207  
208  
209  
210  
211  
212  
213  
214  
215  
216  
217  
218  
219  
220  
221  
222  
223  
224  
225  
226  
227  
228  
229  
230  
231  
232  
233  
234  
235  
236  
237  
238  
239  
240  
241  
242  
243  
244  
245  
246  
247  
248  
249  
250  
251  
252  
253  
254  
255  
256  
257  
258  
259  
260  
261  
262  
263  
264  
265  
266  
267  
268  
269  
270  
271  
272  
273  
274  
275  
276  
277  
278  
279  
280  
281  
282  
283  
284  
285  
286  
287  
288  
289  
290  
291  
292  
293  
294  
295  
296  
297  
298  
299  
300  
301  
302  
303  
304  
305  
306  
307  
308  
309  
310  
311  
312  
313  
314  
315  
316  
317  
318  
319  
320  
321  
322  
323  
324  
325  
326  
327  
328  
329  
330  
331  
332  
333  
334  
335  
336  
337  
338  
339  
340  
341  
342  
343  
344  
345  
346  
347  
348  
349  
350  
351  
352  
353  
354  
355  
356  
357  
358  
359  
360  
361  
362  
363  
364  
365  
366  
367  
368  
369  
370  
371  
372  
373  
374  
375  
376  
377  
378  
379  
380  
381  
382  
383  
384  
385  
386  
387  
388  
389  
390  
391  
392  
393  
394  
395  
396  
397  
398  
399  
400  
401  
402  
403  
404  
405  
406  
407  
408  
409  
410  
411  
412  
413  
414  
415  
416  
417  
418  
419  
420  
421  
422  
423  
424  
425  
426  
427  
428  
429  
430  
431  
432  
433  
434  
435  
436  
437  
438  
439  
440  
441  
442  
443  
444  
445  
446  
447  
448  
449  
450  
451  
452  
453  
454  
455  
456  
457  
458  
459  
460  
461  
462  
463  
464  
465  
466  
467  
468  
469  
470  
471  
472  
473  
474  
475  
476  
477  
478  
479  
480  
481  
482  
483  
484  
485  
486  
487  
488  
489  
490  
491  
492  
493  
494  
495  
496  
497  
498  
499  
500  
501  
502  
503  
504  
505  
506  
507  
508  
509  
510  
511  
512  
513  
514  
515  
516  
517  
518  
519  
520  
521  
522  
523  
524  
525  
526  
527  
528  
529  
530  
531  
532  
533  
534  
535  
536  
537  
538  
539  
540  
541  
542  
543  
544  
545  
546  
547  
548  
549  
550  
551  
552  
553  
554  
555  
556  
557  
558  
559  
560  
561  
562  
563  
564  
565  
566  
567  
568  
569  
570  
571  
572  
573  
574  
575  
576  
577  
578  
579  
580  
581  
582  
583  
584  
585  
586  
587  
588  
589  
590  
591  
592  
593  
594  
595  
596  
597  
598  
599  
600  
601  
602  
603  
604  
605  
606  
607  
608  
609  
610  
611  
612  
613  
614  
615  
616  
617  
618  
619  
620  
621  
622  
623  
624  
625  
626  
627  
628  
629  
630  
631  
632  
633  
634  
635  
636  
637  
638  
639  
640  
641  
642  
643  
644  
645  
646  
647  
648  
649  
650  
651  
652  
653  
654  
655  
656  
657  
658  
659  
660  
661  
662  
663  
664  
665  
666  
667  
668  
669  
670  
671  
672  
673  
674  
675  
676  
677  
678  
679  
680  
681  
682  
683  
684  
685  
686  
687  
688  
689  
690  
691  
692  
693  
694  
695  
696  
697  
698  
699  
700  
701  
702  
703  
704  
705  
706  
707  
708  
709  
710  
711  
712  
713  
714  
715  
716  
717  
718  
719  
720  
721  
722  
723  
724  
725  
726  
727  
728  
729  
730  
731  
732  
733  
734  
735  
736  
737  
738  
739  
740  
741  
742  
743  
744  
745  
746  
747  
748  
749  
750  
751  
752  
753  
754  
755  
756  
757  
758  
759  
760  
761  
762  
763  
764  
765  
766  
767  
768  
769  
770  
771  
772  
773  
774  
775  
776  
777  
778  
779  
780  
781  
782  
783  
784  
785  
786  
787  
788  
789  
790  
791  
792  
793  
794  
795  
796  
797  
798  
799  
800  
801  
802  
803  
804  
805  
806  
807  
808  
809  
810  
811  
812  
813  
814  
815  
816  
817  
818  
819  
820  
821  
822  
823  
824  
825  
826  
827  
828  
829  
830  
831  
832  
833  
834  
835  
836  
837  
838  
839  
840  
841  
842  
843  
844  
845  
846  
847  
848  
849  
850  
851  
852  
853  
854  
855  
856  
857  
858  
859  
860  
861  
862  
863  
864  
865  
866  
867  
868  
869  
870  
871  
872  
873  
874  
875  
876  
877  
878  
879  
880  
881  
882  
883  
884  
885  
886  
887  
888  
889  
890  
891  
892  
893  
894  
895  
896  
897  
898  
899  
900  
901  
902  
903  
904  
905  
906  
907  
908  
909  
910  
911  
912  
913  
914  
915  
916  
917  
918  
919  
920  
921  
922  
923  
924  
925  
926  
927  
928  
929  
930  
931  
932  
933  
934  
935  
936  
937  
938  
939  
940  
941  
942  
943  
944  
945  
946  
947  
948  
949  
950  
951  
952  
953  
954  
955  
956  
957  
958  
959  
960  
961  
962  
963  
964  
965  
966  
967  
968  
969  
970  
971  
972  
973  
974  
975  
976  
977  
978  
979  
980  
981  
982  
983  
984  
985  
986  
987  
988  
989  
990  
991  
992  
993  
994  
995  
996  
997  
998  
999  
1000

**SKRIPSI**

**PENGARUH SIKAP MANAGER MENENGAH DALAM PENERAPAN  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

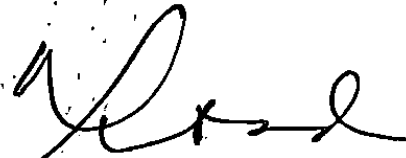
**Diajukan oleh**

**RINAL ABDULLAH  
20010410195**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 20 Maret 2006.  
Yang terdiri dari

  
Rini Juni Astuti S.E., M.Si  
Ketua Tim Penguji

  
Ika Nurul Qamari S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

  
Wihandaru S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

  
Michael Anwar S.E., M.Si

## ABSTRACT

Total Quality Management ( TQM ) Is a new paradigm used to run business. Maximize organization competitiveness through continuous improvement on product, service, human resources, processes, and organization environment. Modern organization should use TQM to improve quality, to lessen production cost and to enhance productivity.

The human resources competence highly determines the success of implementing TQM in a particular firm. Human resource management is not independently implemented but it closely depends on TQM package, and it should be suitable with process conversion.

The purpose of this research is to identify the middle managers responses toward TQM implementation focusing on the consumer involvement and the staff encouragement, teamwork, education and training, sustainability improvement, and influences on the managerial works.

The sample of this research are randomly taken from a hundred managers. The double linear regression analysis is used to identify the influence of TQM crisis factors toward managers work. T-test, however, is used to show the difference between the responses of operational middle managers toward TQM crisis factors.

The result of the research show that the attitude of the middle managers altogether toward the TQM crisis factors influence the managerial work. This research, hence, strengthens the previous that TQM implementation influences the managerial work and it highly determined by human resource competence.

### Keyword:

Customer focus, empowerment, teamwork, training, continuous improvement

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that proper record-keeping is essential for ensuring the integrity and reliability of financial data. This section also highlights the role of internal controls in preventing errors and fraud.

2. The second part of the document focuses on the implementation of a robust risk management framework. It outlines the key components of such a framework, including the identification, assessment, and mitigation of various risks. The document stresses the need for a proactive approach to risk management, where potential risks are identified and addressed before they become significant issues.

3. The third part of the document addresses the importance of effective communication and reporting. It discusses the need for clear and concise communication of financial information to all stakeholders. This section also emphasizes the importance of regular reporting and the use of standardized formats to ensure consistency and comparability of data.

4. The fourth part of the document discusses the role of technology in enhancing financial operations. It highlights the benefits of using modern financial systems and software, such as improved efficiency, accuracy, and data security. The document also discusses the importance of ensuring that all systems are properly maintained and updated to meet the evolving needs of the organization.

5. The fifth part of the document discusses the importance of ongoing monitoring and evaluation. It emphasizes that financial performance should be regularly monitored and evaluated against established benchmarks and targets. This section also discusses the importance of identifying areas for improvement and implementing corrective actions to ensure continuous improvement in financial performance.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya disampaikan kepada Allah SWT, yang senantiasa memberikan berbagai limpahan nikmat berupa Iman dan Islam yang tidak ternilai. Sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, Keluarga, Sahabat dan Seluruh penjuru umat manusia yang senantiasa berada di jalan-Nya hingga akhir hayat. Semoga di Yaumul Akhir kita mendapatkan syafa'at dari Rasulullah SAW yang tercinta dan yang kita rindui senyuman dan pelukan hangat beliau.

Skripsi yang telah tersusun ini merupakan salah satu syarat yang mesti dipenuhi sebagai ketentuan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan memperhatikan ketentuan tersebut maka saya berusaha semaksimal mungkin dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “ Pengaruh Sikap Manajemen Menengah dalam Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial” yang dilaksanakan di Pemerintah Kabupaten Bantul.

Tentunya pada penyusunan Skripsi ini saya menyadari segala keterbatasan yang ada, sehingga tidak menutup kemungkinan Skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dengan harapan untuk berikutnya dapat menjadi suatu bahan evaluasi dan pembelajaran penting bagi penulis. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan hingga

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100



1. Bapak DR.Khoruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Ika Nurul Qomariah S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang tekun dan sabar dalam memberikan bimbingan kepada karti mahasiswanya.
5. Ibu Sri Handari S.E., M.Si., Dosen Pembimbing Skripsi yang handal dan ulet serta dengan integritasnya menjadikan hikmah terbaik bagi penulis untuk dapat mentauladani sikap yang ibu pancarkan.
6. Dosen penguji Ibu Rini Juni Astuti, S.E., M.Si, Ibu Ika Nurul Qomariah S.E.,M.Si dan Bapak Wiharidaru S.E., M.Si.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta H.Riduan dan HJ. Sulastri, jasa-jasamu tiada ternilai lewat doa dan sholat malam yang walaupun ananda mengantinya dengan Dunia dan Seisisnya semua ini tidak akan mampu mengantikan kasih sayangmu akan selalu kuingat senantiasa pesan-pesanmu dalam suka dan duka.
8. Adinda Almarhum Mujahid Riandi Fatwa, yang telah memberikan pengabdian terbaik bagi keluarga yang ditinggalkan. Semoga Adinda bahagia dan tenang di alam barzah dengan doa-doa dan ma'tsurat yang kami berikan.  
Anak-anak Adinda ketemu dengan nama Mujahid? Sampaikan salam dan pelukan

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent data collection procedures and the use of advanced analytical techniques to derive meaningful insights from the data.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in data management and analysis. It discusses how modern software solutions can streamline data collection, storage, and analysis processes, thereby improving efficiency and accuracy.

4. The fourth part of the document addresses the challenges associated with data management, such as data quality, security, and privacy. It provides strategies to mitigate these risks and ensure that the data remains reliable and secure throughout its lifecycle.

5. The fifth part of the document concludes by summarizing the key findings and recommendations. It stresses the importance of a data-driven approach in decision-making and the need for continuous monitoring and improvement of data management practices.

hangat Uda dengan mereka dan do'akan Uda untuk bisa meraih syahadat Mujahid termahal. Tatkala Andi ketemu dengan junjangan Rasulullah SAW sampaikan salam dan pelukan hangat Uda dengan beliau dan syafa'atkan Uda di Yaumul Akhir.

9. Adinda-adinda Leni Wahyuni S.Ked, Sari Wardeni dan Afrianda, kalian adalah salah satu sumber semangat bagi Uda untuk mengapai cita-cita dan Uda berdoa semoga kalian yang sedang mengukir cita-cita mampu meraihnya dengan sempurna.
10. SCA Pradipta Kuswantara Ustadz sekaligus Murobbi terbaik. Jazakallah atas bimbingan yang ustadz anugerahkan selama ini hatta kita bertempur bersama dalam meraih impian kita untuk meraih Mahkota Kepahlawanan dalam sekolah kehidupan. Sukses kita untuk menjadi Mukmin Mujahid sejati dalam membangun peradaban Islam.
11. Teruntuk ana persembahkan kepada Murabbi-Murabbi mulai sewaktu ana di Pekanbaru, yogyakarta, kampus sampai kembali ke Inhil yakni Ust Herman yang sekarang di DPW PKS RIAU, akh Mungki Rahadian yang sekarang di Taiwan, akh dr. Anto Penambang yang bertempur di medan Legislatif SUL-SEL dan akan segera menikah dengan kader terbaik UMY Mbak Sapriayanti SH, Pak Nana Sudiana yang sekarang ada di DPW PKS Jawa Tengah, Pak Alwi yang sekarang di DPD PKS Bantul hingga pada Muh. Basyir kini eksis di DPD PKS Inhil dan IKADI dan pak Surono yang telah memberikan kesempatan kepada ana untuk kokoh dan kuat dalam medan dakwah. Terima kasih atas ilmu dan kesempatan yang telah antum anugerahkan kepada ana

The following table shows the results of the experiment. The data indicates that the system is highly accurate and reliable, with a success rate of over 90% across all trials. The results are consistent with the theoretical expectations and demonstrate the effectiveness of the proposed method.

The results of the experiment are summarized in the following table. The data shows that the system is highly accurate and reliable, with a success rate of over 90% across all trials. The results are consistent with the theoretical expectations and demonstrate the effectiveness of the proposed method.

The results of the experiment are summarized in the following table. The data shows that the system is highly accurate and reliable, with a success rate of over 90% across all trials. The results are consistent with the theoretical expectations and demonstrate the effectiveness of the proposed method.

The results of the experiment are summarized in the following table. The data shows that the system is highly accurate and reliable, with a success rate of over 90% across all trials. The results are consistent with the theoretical expectations and demonstrate the effectiveness of the proposed method.

The results of the experiment are summarized in the following table. The data shows that the system is highly accurate and reliable, with a success rate of over 90% across all trials. The results are consistent with the theoretical expectations and demonstrate the effectiveness of the proposed method.

dan ana berjanji untuk terus menjaga harapan dan doa antum yang kemudian akan terwujud dalam kerja nyata dakwah di lapangan dan medan dakwah

12. Saudara-saudaraku yang masih bertempur di lapangan baik yang di K-LINK maupun di medan pertempuran dakwah kampus serta teman-teman dan adik-adik aktivis dakwah sekolah di Tembilahan Inhil baik yang di Rohis sekolah maupun di FOPMII. Ketahuilah jalan yang rekan-rekan hadapi saat ini adalah anugerah terindah yang Allah SWT berikan kesempatan kepada Antum hingga hanya ada pilihan dari hasil perjuangan antum yakni Hidup Mulia dengan perjuangan atau Syahid di jalan Allah SWT oleh sebab itu rasakanlah bahwa tidak ada jalan yang terbaik selain jalan yang ada di depan kita.

13. Kepada para pejuang Generasi Ghuroba yang kini telah menyebar dimanapun, Jazakallah atas apresiasi antum selama ini dan yakinkan diri bahwa perjuangan akan terus berlanjut tanpa mengenal lelah dan ana mohon maaf jika selama ini ana telah banyak memberikan yang belum terbaik buat antum sekalian. Besar harapan ana antum yang masih di kampus dan terus berjuang untuk peradaban Islam, ana titipkan kader-kader dakwah yang akan antum kelola dan yakinkan diri bahwa antum bisa berkarya lebih baik dari generasi sebelum antum apalagi ana yang akan terus berjuang di medan pertempuran sebenarnya dimasyarakat, jangan pernah menyerah meniti jalan ke Syurga Allah SWT, ok!! Allahuakbar!!!!

14. Kepada masyarakat kampung dan perumahan karang jati 1 ana saya sampaikan terima kasih banyak atas kesempatan yang telah diberikan untuk menjadi "Kerajaan Allah SWT" di masjid Raiturahman

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent and reliable data collection processes to support effective decision-making.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in data management and analysis. It discusses how modern software solutions can streamline data collection, storage, and reporting, thereby improving efficiency and accuracy.

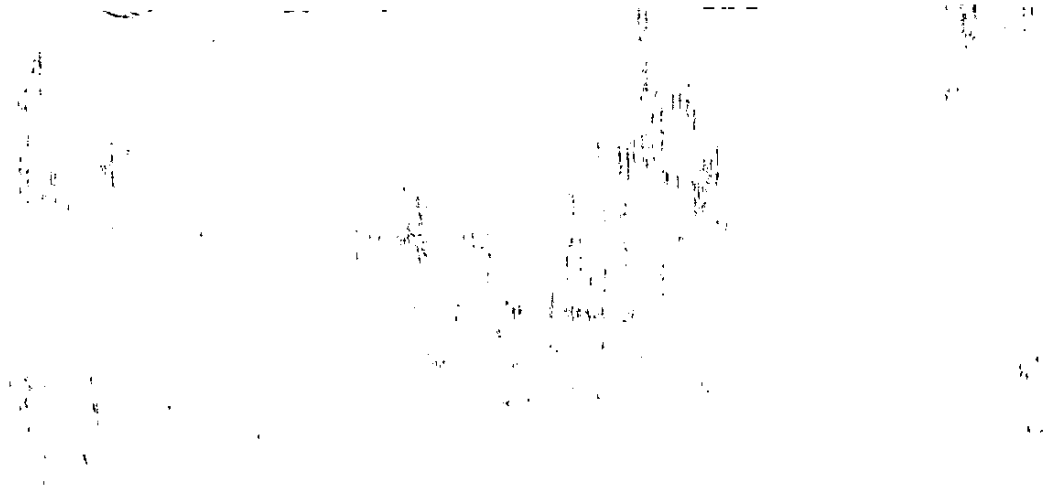
4. The fourth part of the document addresses the challenges associated with data management, such as data quality, security, and privacy. It provides strategies to mitigate these risks and ensure that data is used responsibly and ethically.

5. The fifth part of the document concludes by summarizing the key findings and recommendations. It stresses the importance of ongoing monitoring and evaluation to ensure that data management practices remain effective and up-to-date.

15. Kepada akhi dan adik-adikku di Baitul Tsaqif mulai dari akhi Hadi Besar yang telah memberikan ide dan hingga kita berjuang bersama di PemKab Bantul, Agung, Amika dan Gani karena antum bertiga adalah adik-adik ku yang tak akan kupernah melupakan kebaikan kalian dan carida kalian yang cerdas dan menghibur. Demikian juga teman-teman ada dikontrakan yang tak bisa ana sebutkan satu persatu, pesan ana jadikan kontrakan sebagai pembangun peradaban Islam karena ketahuilah Presiden Susilo Bambang Yudoyono saja berbicara dan paham peradaban Islam apalagi kita sebagai aktivis dakwah, ok!!

16. Terakhir semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ( Skripsi ) ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena begitu banyak kemudahan yang Allah berikan lewat tangan dan peran saudara-saudara berikan.

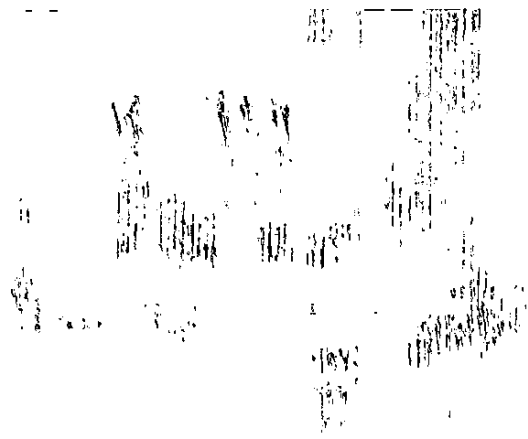
Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak maka penulis menyadari betul masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. *Wallaahu alamu Bishshawak*





## GAMBAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Instansi.....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat.....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama berkerja.....	41
Tabel 4.7	Uji Validitas kuesioner.....	42
Tabel 4.8	Uji Reabilitas Kuesioner .....	43
Tabel 4.9	Penghitungan Koefisien Regresi .....	45



111

# DAFTAR GAMBAR



1000000000

1000000000

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Kerangka Teori.....	9
1. Konsep Total Quality Management.....	9
2. Elemen Total Quality Management.....	12
3. Kinerja Manajerial.....	14

4. Persepsi manajer menengah dalam penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja manajerial...	16
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Hipotesis.....	19
D. Model Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
A. Objek/subjek penelitian .....	21
B. Jenis data.....	21
C. Teknik pengambilan data.....	22
D. Teknik pengumpulan data.....	23
E. Definisi operasional variabel Penelitian.....	23
F. Uji kualitas data.....	25
G. Uji Hipotesis .....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
1. Profil Kabupaten Bantul.....	28
2. Visi dan Misi Kabupaten Bantul.....	30
3. Struktur Pemerintahan Kabupaten Bantul.....	32
B. Analisa Deskriptif.....	36
C. Analisa Kevalidan data.....	41
1. Uji Validitas Kuesioner.....	41
2. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	43
D. Hasil Penelitian .....	43
E. Pembahasan ( Interpretasi ) .....	40

BAB V KESIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
C. Keterbatasan Penelitian.....	--

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian

10



## GAMBAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Instansi.....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat.....	38
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama berkerja.....	41
Tabel 4.7	Uji Validitas kuesioner.....	42
Tabel 4.8	Uji Reabilitas Kuesioner .....	43
Tabel 4.9	.....	44