

ABSTRAK

YULIA MANDAYANI. 2024. Pengaruh Penerapan Peran *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Sitti Nurbaya dan Zalkha Soraya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Adapun jenis data yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner dengan menggunakan teknik analisis data: uji validitas dan reliabilitas dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan TQM dengan t hitung 3,956 lebih besar dari t tabel 1,691 ($3,956 > 1,691$) yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan peran TQM terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis data dimana koefisien variabel penerapan TQM sebesar 0,001 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Kata kunci : *Total Quality Management*, Kualitas Sumber Daya Manusia, Bank