

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Manfaat Akademis	8
2. Manfaat Praktis	8
3. Manfaat Umum	9
BAB II KERANGKA TEORITIS	10
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10
a. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10
b. Manfaat dan Tujuan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
c. Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
d. Unsur-unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i>	19
e. Metode <i>Total Quality Management (TQM)</i>	34
f. Faktor-faktor yang Menyebabkan Kegagalan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	36

2.	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	37
a.	Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	37
b.	Tujuan Didirikannya BPRS	39
c.	Tata Cara Pendirian BPRS.....	40
d.	Bentuk Organisasi BPRS	42
e.	Karakteristik BPRS.....	43
f.	Produk-Produk BPRS	43
g.	Kegiatan Usaha BPRS	46
h.	Kegiatan yang Dilarang	47
B.	Penelitian Terdahulu	47
C.	Kerangka Pemikiran.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		57
A.	Metode Penelitian.....	57
B.	Sumber Data.....	58
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
D.	Instrumen Penelitian.....	61
E.	Uji Kredibilitas Data	61
F.	Teknis Analisis Data	63
G.	Waktu dan Tempat Penelitian	64
a.	Waktu Penelitian	64
b.	Tempat Penelitian	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65
A.	Gambaran Objek Penelitian	65
1.	Sejarah dan Profil PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya	65

2.	Visi dan Misi PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya	65
3.	Logo PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya.....	66
4.	Struktur Organisasi PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya.....	67
5.	Penghargaan yang Pernah Diperoleh.....	68
6.	Produk-produk di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya.....	68
B.	Profil Responden.....	75
C.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	77
1.	<i>Total Quality Management</i> pada PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya 77	
a.	Fokus Pada Pelanggan	77
b.	Obsesi Terhadap Kualitas	82
c.	Pendekatan Ilmiah.....	85
d.	Komitmen Jangka Panjang	87
e.	Kerjasama Tim.....	90
f.	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	91
g.	Pendidikan dan Pelatihan.....	94
h.	Kebebasan yang Terkendali.....	97
i.	Kesatuan Tujuan	99
j.	Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	100
2.	Kendala dalam Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya.....	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		107
A.	Simpulan	107
B.	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA		110