



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Motivasi.....	13
2.1.1 Pengertian Motivasi .....	13
2.1.2 Teori Awal Tentang Motivasi .....	13
2.2 Teori Harapan.....	17
2.3 Teori Kinerja .....	17
2.3.1 Pengertian Kinerja .....	17
2.3.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja .....	19
2.3.3 Manfaat Penilaian Kinerja .....	22



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4	<i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	25
2.4.1	Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	25
2.4.2	Karakteristik Pengukuran TQM .....	27
2.4.3	Manfaat TQM .....	30
2.5	Sistem Pengukuran Kinerja .....	31
2.5.1	Pengertian Pengukuran Kinerja.....	31
2.5.2	Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja .....	32
2.5.3	Karakteristik Pengukuran Sistem Pengukuran Kinerja .....	33
2.6	Sistem Penghargaan ( <i>Reward</i> ) .....	35
2.6.1	Pengertian Penghargaan ( <i>Reward</i> ) .....	35
2.6.2	Jenis-Jenis Penghargaan ( <i>Reward</i> ).....	30
2.6.3	Pengukuran Sistem Penghargaan ( <i>Reward</i> ) .....	32
2.7	Komitmen Organisasi.....	38
2.7.1	Pengertian Komitmen Organisasi.....	38
2.7.2	Pengukuran Komitmen Organisasi.....	39
2.7.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen .....	41
2.8	Inovasi .....	41
2.8.1	Pengertian Inovasi .....	41
2.8.2	Karakteristik Pengukuran Inovasi .....	43
2.9	Konsep Islam.....	44
2.10	Penelitian Terdahulu .....	46
2.11	Pengembangan Hipotesis .....	52



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11.1 Hubungan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan .....	52
2.11.2 Hubungan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	53
2.11.3 Hubungan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan .....	54
2.11.4 Hubungan Komitmen Organ Isasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	55
2.11.5 Hubungan Inovasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	56
2.12 Desain Penelitian.....	57

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi penelitian .....	59
3.2 Populasi dan sampel.....	59
3.3 Jenis dan sumber data penelitian.....	60
3.4 Teknik pengumpulan data .....	60
3.5 Defenisi operasional variabel dan pengukuran .....	61
3.5.1 Variabel dependen.....	61
3.5.2 Variabel independen.....	62
3.6 Metode analisis data.....	66
3.6.1 Analisis statistik deskriptif .....	67
3.6.2 Uji kualitas data.....	67
3.6.3 Uji asumsi klasik .....	69
3.6.4 Uji hipotesis.....	70



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Pos Indonesia .....	73
4.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia .....	74
4.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Pekanbaru .....	75
4.4 Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi .....	76

## BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	85
5.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	85
5.1.2 Demografi Responden .....	86
5.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	88
5.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	90
5.2.1 Hasil Uji Validitas .....	90
5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	96
5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	97
5.3.1 Uji Normalitas Data .....	97
5.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	99
5.5 Uji Hipotesis .....	101
5.5.1 Pengujian Secara Parsial (T-Test) .....	101
5.5.1.1 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial 1 (Uji T) .....	101
5.5.1.2 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial 2 (Uji T) .....	102
5.5.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial 3 (Uji T) .....	103



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.5.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial 4 (Uji T) .....	103
5.5.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial 5 (uji t) .....	104
5.5.2 Pengujian Hipotesis Dengan Uji F (Simultan) .....	105
5.5.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	106
5.6 Pembahasan .....	107
5.6.1 <i>Total Quality Management</i> (TQM) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan .....	107
5.6.2 Sistem Pengukuran Kinerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan .....	109
5.6.3 Sistem Penghargaan ( <i>Reward</i> ) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan .....	110
5.6.4 Komitmen Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.....	111
5.6.5 Inovasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.....	113

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	115
6.2 Implikasi Penelitian.....	117
6.3 Keterbatasan Penelitian .....	117
6.4 Saran.....	118

**DAFTAR PUSTAKA**