

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN
(STUDI KASUS PADA DONAT
MADU CIHANJUANG)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
YESSINIA
1251091**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan (Studi Kasus pada Donat Madu Cihanjuang)” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan hikmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Mama dan papa terkasih yang dengan tulus selalu memberikan dorongan dan dukungan baik secara materiil maupun non-materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Kristen Maranatha.
3. Kepada Ibu Se Tin, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Hanny, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses dan sampai selesainya penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Angela Aurora, S.E., M.Si., selaku Dosen wali yang telah membantu selama proses perwalian.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik sehingga pengetahuan penulis dapat bertambah luas dan dapat digunakan dalam lingkungan kerja maupun masyarakat.
8. Kepada seluruh staf TU, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
9. Ibu Fanina Nisfulaily selaku pemilik usaha Donat Madu Cihanjuang yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan memperkenankan penulis dalam penyebaran kuisioner.
10. Saudara-saudara terkasih kakak-kakakku Shanty, Irwan, dan adik-adikku Yusak dan Stefani yang telah memberikan dukungan motivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
11. Ko Yudson selaku Gembala Youth AOG Bandung yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Ko Hansen dan Tiffani selaku pemimpin rohani yang selalu memberikan motivasi.
13. Connect Group M3 khususnya AOG 11 sebagai keluarga kedua di Bandung yang telah bersama-sama berbagi suka dan duka, yang selalu memberikan dukungan, masukan, serta perhatiannya kepada penulis sejak awal menjadi mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha hingga sampai saat ini.

14. Seluruh teman-teman penulis di Fakultas Ekonomi khususnya Program Studi Akuntansi 2012 atas pertemanan yang terjalin selama ini.
15. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner yang telah dibagikan.
16. Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu penulis dalam hal pencarian teori dan referensi buku dalam penyusunan tugas akhir ini.
17. Tempat makan dan *fotocopy* di daerah Maranatha dan sekitarnya yang telah mendukung kebutuhan fisik penulis.
18. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan Yesus memberkati.

Bandung, April 2016

Yessinia