

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA
BANK: STUDI KASUS PADA BANK CIMB
NIAGA - ASIA AFRIKA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
LORENS NOVITASARI
1151253**



**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 “Pengaruh *Total Quality Management* dan sistem penghargaan terhadap kinerja Bank” 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. Yth, Ibu Sondang Mariani R., S.E., M.A., Ak., CA. selaku dosen pembimbing penulis dalam menyusun tugas akhir ini, yang selalu membimbing, mendukung, dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan serta perbaikan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Yth, Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Para dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh staff TU Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti.
4. Yth, Ibu Noviyanti Sudirman selaku Head area Jabar & Kamimantan cabang CIMB NIAGA Asia-Afrika Bandung yang telah menerima penulis dengan sangat baik dan ramah, khususnya karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.
5. Yth, Papa dan Mama yang telah memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Teman-teman yang terkasih yang telah mendukung dan memberikan saran kepada penulis dengan bijak.

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

Bandung, Juli 2016

Lorens Novitasari