

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, MANAJEMEN
PENGETAHUAN DAN PROSES, PELATIHAN,
MANAJEMEN MUTU PEMASOK, FOKUS
AKAN PELANGGAN, PERENCANAAN
MUTU STRATEGIS, DAN PRAKTIK
TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA
PERUSAHAAN
(Survei pada Badan Usaha Milik Negara di Pulau Jawa dan Sumatra)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

GREGORIO CHRISTIAN MUNTHE

1251254



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

KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kepemimpinan, Manajemen Pengetahuan dan Proses, Pelatihan, Manajemen Mutu Pemasok, Fokus akan Pelanggan, Perencanaan Mutu Strategis dan Praktik *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan (Survei pada Badan Usaha Milik Negara di Pulau Jawa dan Sumatra)**”, memiliki tujuan untuk mengetahui dan memverifikasi apakah praktik *Total Quality Management* dan dimensi dari *Total Quality Management* (kepemimpinan, manajemen pengetahuan dan proses, pelatihan, manajemen mutu pemasok, fokus akan pelanggan, dan perencanaan mutu strategis) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Ibu Elyzabet I Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Yenni Carolina, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan percaya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Tan Kwang En, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan memberikan dukungan selama masa studi.
5. Seluruh jajaran dari dosen dan karyawan dari Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Untuk orang tua saya, dimana mereka mendukung dan memberikan semangat kepada saya, serta mengajarkan saya untuk memberikan yang terbaik.
7. Untuk keluarga saya yang ada di Medan dan di Bandung, yang telah mendukung saya sampai saat ini.
8. Teman-teman di Sion Maranatha yang telah mengajarkan untuk memberikan yang terbaik dalam segala hal.
9. Para responden yang meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner.
10. Pihak manajemen dari BUMN yang saya teliti, yang telah mau bekerja sama dengan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan tempat berdiskusi dan berargumentasi.
12. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis sekali lagi menyadari penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dan kesalahan. Semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya 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 Yesus memberkati.

Bandung, 08 Juni 2016

Gregorio Christian Munthe