

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
TERHADAP KINERJA KEUANGAN  
(Studi Kasus Pada Hotel Crowne Plaza Bandung)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
LEVIANNA SETIAWATY  
1351039**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM) TO THE  
FINANCIAL PERFORMANCE  
(A Case Study at Crowne Plaza Hotel in Bandung)***

***A Thesis***

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Bachelor  
Degree in Accounting Major***

***By:  
LEVIANNA SETIAWATY  
1351039***



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2017***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus Pada Hotel Crowne Plaza Bandung)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Hotel Crowne Plaza Bandung dan untuk mengetahui pengaruhnya dengan kinerja keuangan.

Tugas akhir ini diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima sebagai bahan perbaikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha dan juga selaku dosen pembimbing penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis.
2. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Debbianita, S.E., M.S., Ak., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Sinta Setiana, S.E., M.Si., selaku dosen wali penulis yang telah membimbing penulis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan.

6. Seluruh staf tata usaha dan pengurus perpustakaan yang telah banyak memberikan bantuan selama penulis berkuliah di Universitas Kristen Maranatha.
7. Pimpinan dan para karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung yang telah mengizinkan penulis dan meluangkan waktunya untuk penulis melakukan penelitian.
8. Papa, mama, cici, dan koko yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis baik moril maupun materil, memberikan semangat, saran, dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-temanku, Gladys T., Melani 'Meh', Melyana, Tirza, Stephanie L., Linda S., Valenciana, Devina, Hanny, Revita, Debby, Angge, teman-teman penulis yang sudah bersama-sama selama berkuliah, teman menunggu kelas bersama, selalu memberikan dorongan dan bantuan kepada penulis.
10. Marleen, Marissa, Eldon yang sudah bimbingan bersama-sama, saling memberi saran dan dorongan satu sama lain.
11. Stefani 'Dije', Riska, Diana Deye, Ity, Marsya teman penulis yang sudah memberikan semangat kepada penulis.
12. Rekan-rekan mahasiswa yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut serta memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

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, Januari 2017

Penulis,

Levianna Setiawaty