

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL DAN KINERJA  
KEUANGAN DENGAN KEUNGGULAN BERSAING  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(STUDI PADA MANAJER BANK  
DI BANDUNG PUSAT)**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh  
**VELDA CHRISTINE**  
**1351053**



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

**EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON THE  
PERFORMANCE OPERATING AND FINANCIAL  
PERFORMANCE COMPETITIVE ADVANTAGES  
AS MODERATING VARIABEL  
(STUDIES ON THE BANK MANAGER  
IN BANDUNG CENTER)**

**THESIS**

*In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor of Science of Accountant*

*By*  
**VELDA CHRISTINE**  
**1351053**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional dan Kinerja Keuangan dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Moderating” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun sehingga dapat dipakai sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan dan nilai manfaat penulis di masa yang akan datang.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala kebaikan dan kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Ibu Meyliana, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan perhatian, pengarahan, dan bimbingan untuk membantu penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Wali, atas segala arahan dalam menyusun mata kuliah dari awal sehingga akhir semester ini penulis dapat menyelesaikan masa studi kuliahnya.
6. Segenap dosen dan staff tata usaha fakultas ekonomi Program Studi akuntansi yang telah mendidik dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Program Studi akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
7. Yang tercinta kepada orang tua penulis, Yap Tjay Soei dan Tan Keng Nio yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, sarahan, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
8. Yang terkasih kakak penulis, Verlin Christine, Ivan Christian, dan Ferisca Christiane yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis.
9. Yang terkasih, teman-teman tercinta (Panda, Ge, Mona, Keket, Peci, Lauwni, Feli) yang menjadi inspirasi dan semangat untuk mengerjakan Tugas Akhir ini.
10. Yang terkasih, teman-teman tercinta dan seperjuangan perkuliahan (Liana, Ge, Moniq, Shierly) yang menjadi inspirasi dan semangat untuk mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman penulis di Universitas Kristen Maranatha (NEWSPAPER dan Mario).

12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir dan teman-teman penulis yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya yang melimpah kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah sehingga dapat memberikan wawasan baru bagi pihak yang membacanya. Tuhan Memberkati.

Bandung, Januari 2017

(Velda Christine)