

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
DENGAN BUDAYA ORGANISASI
SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**
(Studi Empiris pada Perusahaan Retail di Bandung)

TUGAS AKHIR

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

Oleh
CINDY
1351158



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

**THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
ON MANAGERIAL PERFORMANCE WITH
ORGANIZATIONAL CULTURE
AS A MODERATING
VARIABLE**
(Empirical Study on Retail Company in Bandung)

THESIS

***In Partial Requirement for The Bachelor Degree In Accounting
Major***

By:
CINDY
1351158



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, karunia, dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi" dengan baik. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih terhadap saran dan kritik membangun yang diberikan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Selama masa penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak sekali bimbingan, saran dan bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kebaikan, hikmat dan penyertaan-Nya yang luar biasa selama ini sehingga penulis selalu diberikan kemudahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Yenni Carolina, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. *Terimakasih Ibu !*
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Debbianita, S.E., M.S., Ak. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Bapak Tan Kwang En, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah memberikan banyak bimbingan dan dukungan selama penulis kuliah di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha atas segala bentuk ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.

9. Seluruh staf Tata Usaha dan TKT Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
10. Seluruh staf Yogyo Supermarket terutama Loky Surya yang telah sangat baik membantu dan memberikan ijin untuk menyebarkan kuesioner penelitian dalam pengumpulan data dan juga memberikan masukan kuesioner guna penelitian tersebut.
11. Seluruh staf Alfamart yang telah sangat baik membantu dan memberikan ijin untuk menyebarkan kuesioner penelitian dalam pengumpulan data .
12. Seluruh staf Indomaret yang telah sangat baik membantu dan memberikan ijin untuk menyebarkan kuesioner penelitian dalam pengumpulan data dan juga memberikan masukan kuesioner guna penelitian tersebut.
13. Kedua orang tua penulis, Papih (Herry Surya), Mamih (Gouw Sioe Mey) yang sudah sabar merawat, membesarkan, mendidik, dan menyekolahkan penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai ke jenjang S1. Terimakasih untuk setiap doa dan kasih sayang juga dukungan materi dan non- materi yang telah diberikan selama ini.
14. Rizky Prawira selaku pacar penulis yang telah banyak memberikan semangat, bantuan, doa, serta selalu setia mendampingi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
15. Sahabat-sahabat penulis, *Elisa Windy, Anna Dewi, Anastasia Fungki, Judith Laurenthia, Michelle Dwi Agustin, Yunes Riany, Felicia Claresta, Cynthia Wijaya, Marsya Cantika*, dan semua sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, bantuan, saran dan juga selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
16. Semua teman seperjuangan terutama angkatan 2013 yang bersama-sama sedang berjuang untuk lulus yang selalu mendukung dan memberikan semangat agar tugas akhir ini bisa diselesaikan dengan baik. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan berkat dan karunia-Nya yang melimpah kepada seluruh pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah, sehingga dapat memberikan wawasan baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2017

Penulis