

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA  
PT. SWAMITRA YASA UTAMA**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
ASYFHA AJIYANPI MARVALIA  
1351052**



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

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM) TO THE COMPANY'S PERFORMANCE AT  
PT. SWAMITRA YASA UTAMA***

***A THESIS***

***In Partial Fulfillment of The Requirements For The Degree of  
Bachelor of Science in Accounting***

***By***  
**ASYFHA AJIYANPI MARVALIA**  
**1351052**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan semua para umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT. Swamitra Yasa Utama”

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ini mengucapkan termakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Norita, S.E., M.S., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatiannya dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan ilmu, arahan serta saran hingga penyusunan Tugas Akhir selesai.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha dan selaku dosen wali penulis yang telah memberi masukan dan saran dalam menempuh perkuliahan selama ini.
4. Seluruh pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan berlangsung.
5. Staf administrasi, staf perpustakaan dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Tentunya sebagai manusia tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga tugas akhir ini berguna dan dapat memberikan wawasan baru bagi pembaca.

Bandung, Februari 2017

Asyfha Ajiyanpi Marvalia

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Lembar pengesahan ini ditujukan untuk semua pihak yang mendukung saya selama melaksanakan pengerjaan Tugas Akhir dari awal pelaksanaan hingga Tugas Akhir selesai

1. Kedua orang tua penulis, Ibu Siti Rochyanti S.E., dan Bapak Chepy Aprilyadi yang selalu mendoakan dan mendukung sehingga penulis dapat menyusun skripsi hingga selesai
2. Kedua kakak penulis, Ahmad Maulana selaku Direktur Utama PT. Swamitra Yasa Utama yang telah berbaik hati untuk memberi kesempatan penulis melakukan penelitian dan Jean Ajiyanpi Novalia, S.I.Kom., yang selalu mendukung dan menyemangati untuk optimis dalam mengejar cita-cita.
3. Tunanganku tercinta Jordan Dean Fahlevi, S.T., yang selalu mendoakan, membantu, menyemangati dan selalu ada dalam setiap keluh kesah penulis saat menyusun Tugas Akhir, ILY.
4. Elsa Erika, sahabat yang selalu dihati walau terpaut jarak dan waktu.
5. Geng cinta Edlyn, Ezra, Eca, Gari, Icel, Gabby, yang selalu menjadi pelipur hati saat penulis menyusun skripsi.
6. Untuk para wanita tangguh pejuang gagal sidang, hingga akhirnya di sidang ke 3 kita lulus bersama Yulia, Stevani Phan, Rehulina, Ci Devina.
7. Seluruh teman-teman yang telah membantu selama perkuliahan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Bandung, Februari 2017

Asyfha Ajiyanpi Marvalia