

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RUMAH SAKIT KEBONJATI
DI BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
JENNIE OWENA
1051197**



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

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TO CUSTOMER SATISFACTION AT KEBONJATI
HOSPITAL IN BANDUNG***

THESIS

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

By
JENNIE OWENA
1051197



***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 karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- ❖ Tuhan Yesus Kristus.
- ❖ Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil.
- ❖ Ibu Lauw Tjun Tjun, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing peneliti yang selalu meluangkan waktu dan membimbing peneliti pada proses penelitian dan penyusunan penelitian ini.
- ❖ Ibu Yuliana Gunawan, S.E., M.Si., selaku dosen wali peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti.
- ❖ Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- ❖ Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Kristen Maranatha.
- ❖ Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Bidang Administrasi dan Pengembangan Universitas Kristen Maranatha.
- ❖ Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Dosen Wali yang selalu memberi dukungan dan doa kepada peneliti.
- ❖ Ibu Debbianita, S.E., M.S.Ak., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- ❖ Seluruh teman-teman dari Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi yang telah membantu dan mendukung penulis baik selama penulisan penelitian ini.
- ❖ Para dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh Staf TU Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti.
- ❖ Semua teman-teman maupun pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas 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, Juni 2017

Jennie Owena