

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
GRISELDA DEVI HARTANDI  
1451017**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
IMPLEMENTATION ON EMPLOYEE'S  
PERFORMANCE***

***THESIS***

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

***By***  
**GRISELDA DEVI HARTANDI**  
**1451017**



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018***

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, penyertaan, dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “*Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan*” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu memberikan bantuan, semangat, dan saran baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kebaikan, hikmat, dan penyertaanNya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Keluarga penulis, yaitu Papi, Mami, dan Rafael Devin Hartandi yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasehat, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
3. Semua keluarga yang telah banyak mendukung selama masa studi di Universitas Kristern Maranatha.
4. Ibu Se Tin, S.E., M.Si., Ak., CA., sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, semangat, dan waktu sepenuhnya untuk memberikan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih Ibu.
5. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Elyzabet Indrawati Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Ibu Debbianita, S.E., M.S.Ak., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
9. Bapak Drs. Barnabas Tridig, M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan selama penulis kuliah di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
10. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan saran selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
11. Seluruh staf Tata Usaha dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
12. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. X yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan data dan informasi kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat penulis yaitu Naftalia Laksana, Cecillia, Aprilia Listiyani Wijaya, Stefani Natasya, Yosephine yang selalu memberikan semangat, saran motivasi, hiburan, dan mendengarkan keluh kesah penulis.

14. Sahabat dari SMA yang sudah seperti saudara penulis sendiri yaitu Joshua Dave Leesander yang selalu mendoakan, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
15. Teman dekat saya yaitu Amelia Zelian, Irene Chandra, Shinta Dwi Pujiastuti Jian, Willy Gideon yang sudah banyak membantu penulis selama kuliah
16. Teman-teman iCare yaitu Ko Yudhi Saputra, Ci Louis Lidia Natalia, dan Ko Bernard Streisand Sukmono yang sudah banyak membantu, menguatkan iman dan pengenalan akan Tuhan, serta memberikan masukan selama ini.
17. Seluruh teman-teman angkatan 2014 Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
18. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberkati dan melimpahkan kasihNya kepada seluruh pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2018

Penulis