

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas Rahmat Allah SWT yang telah memberikan Hidayah-Nya, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini belum sempurna. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajiannya. Oleh karena itu dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang nantinya dapat menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyertakan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda MHD.Hanawi Nst S.SOS dan Ibunda dra.Risnawati Nst tercinta yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan rasa kasih sayang yang tulus dan memberikan dorongan dan semangat selama penulis menjalani pendidikan. Dan hanya doa yang dapat penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, semoga kelak penulis menjadi orang yang berguna bagi orang tua, keluarga, agama, Nusa dan bangsa.
2. Bapak Prof.Dr.H.Sya'ad Afifuddin, SE, MEC. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril, SE, MSi selaku PD I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area

4. Bapak Drs.Ali Usman Siregar MSi selaku pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Bapak M.Idris Dalimunthe SE, MSi selaku pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Ibu Linda Lores SE, MSi selaku ketua sidang.
7. Bapak Ahmad Prayudi SE, MM selaku sekretaris sidang.
8. Bapak dan Ibu dosen UMA selaku staff pengajar yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
9. Semua Staff Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
10. Bapak dan Ibu pimpinan PDAM Tirtanadi cabang Medan Kota.
11. Pegawai/Karyawan PDAM Tirtanadi cabang Medan Kota.
12. Semua teman-teman perkuliahan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini (Indri Andriani Rjg, Fatma Dhini Anggita Srg, Siti Fatimah, Yan Randa Ambarita, Titi Kustiah, Rahmadani, Radianis, Rizky Ananda, DLL).
13. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Medan , 10 November 2012

Penulis

Wisda Julianti Nst

08 833 0053

## DAFTAR ISI

|                                                                    | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                               | i       |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                         | ii      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                             | iv      |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                           | vi      |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                         | vii     |
| <br><b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                                     |         |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                    | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                                           | 4       |
| C. Tujuan Penelitian.....                                          | 4       |
| D. Manfaat Penelitian.....                                         | 4       |
| <br><b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>                              |         |
| A. Pengertian dan Prinsip <i>Total Quality Management</i> .....    | 5       |
| B. Karakteristik dan Manfaat <i>Total Quality Management</i> ..... | 9       |
| C. Pengertian dan Manfaat Fokus Pelanggan.....                     | 14      |
| D. Kinerja Manajer.....                                            | 17      |
| E. Kerangka Konseptual .....                                       | 22      |
| <br><b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>                             |         |
| A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....                         | 24      |
| B. Definisi Operasional.....                                       | 25      |
| C. Jenis dan Sumber Data.....                                      | 26      |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                                    | 26      |
| E. Teknik Analisis Data .....                                      | 27      |

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian .....                         | 28 |
| 1. Deskripsi Data Primer .....                    | 28 |
| 2. Deskripsi Data Sekunder .....                  | 32 |
| a. Sejarah Singkat Perusahaan .....               | 32 |
| b. Struktur Organisasi Perusahaan.....            | 34 |
| c. Bidang Kegiatan Usaha Perusahaan .....         | 48 |
| d. Penerapan TQM fokus pada pelanggan .....       | 50 |
| e. Fokus Pelanggan.....                           | 54 |
| f. Kinerja Manajer.....                           | 58 |
| B. Pembahasan.....                                | 60 |
| 1. Analisis Data Primer .....                     | 60 |
| 2. Analisis Data Sekunder .....                   | 66 |
| a. Penerapan Total Quality Management (TQM) ..... | 66 |
| b. Fokus Pelanggan.....                           | 67 |
| c. Kinerja Manajer.....                           | 69 |

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 72 |
| B. Saran .....      | 72 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**