

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah atas segala berkat dan anugerahNya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajemen Pada PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA".

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu selama peneliti menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan.
3. Bapak Heri Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ibu Linda Lores, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan.
5. Ibu Karlonta Nainggolan, SE, MSAc selaku Ketua Penguji Skripsi, terimakasih atas waktu dan saran-saran yang diberikan kepada peneliti.
6. Bapak M.Idris Dalimunthe, SE, Msi selaku Sekretaris Penguji Skripsi, terimakasih atas waktu dan kesediaan bapak untuk hadir dalam pelaksanaan ujian skripsi peneliti.

7. Bapak Drs. Ali Usman Siregar, Msi selaku pembimbing I, Terima kasih atas semua waktu dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Ahmad Prayudi, SE, MM selaku pembimbing II, Terima kasih atas semua waktu dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Pimpinan PDAM Tirtanadi, Dra. Frida Yunita Pohan, Terima kasih atas kerjasama dan bantuannya.
10. Teristimewa peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada ayahanda Samsudin Tanjung dan ibunda Siti Waginam. Terima kasih atas semua kasih sayang, doa, dukungan, didikan dan semangat yang sangat berarti. Semoga peneliti dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2008 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi peneliti khususnya, kiranya Allah S.W.T *meridhoi* penelitian ini, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 16 Oktober 2012
Peneliti

Dedek Masitah
08 833 0116



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II : LANDASAN TEORETIS	
A. Pengertian, Prinsip dan Karakteristik Total Quality Management (TQM)	6
B. Manfaat Total Quality Management	13
C. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya	14
C. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kegagalan TQM	16
D. Kinerja Manajemen	17
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan waktu Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	22
C. Defenisi Operasional	23

D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	27

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	28
B. Pembahasan	74

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA	33



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel Rencana Kegiatan Proses Penyusunan Skripsi.....	22
2. Tabel Hasil Wawancara.....	46

