

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul : “Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Manajer pada PT. Carrefour Indonesia Plaza Medan Fair” dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak dan sebagai rasa syukur penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

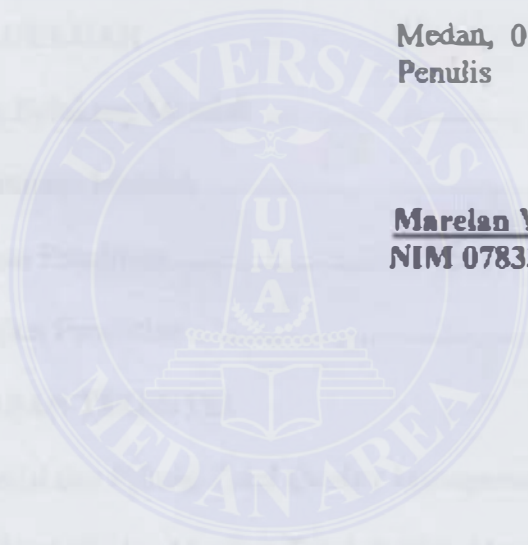
1. Teristimewa kepada kedua orang tua, Ayahanda I. Habaehan dan Ibunda Almarhum S. Pandiangan, Spd terkasih yang selalu memberi motivasi serta Do'a dan atas perjuangan serta pengorbanan moril maupun materi demi keberhasilan ananda. Semoga apa yang ayahanda dan ibunda berikan kepada ananda berguna bagi keluarga, agama dan ananda kelak.
2. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, sebagai Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Hery Syahrial SE, MSi, sebagai P. Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

5. Ibu Linda Lorea, SE, MSi, sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus sebagai pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra Hj. Retnawati Siregar, Msi, sebagai Ketua Sidang Meja Hijau yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra Hj. Rosmaini, AK, sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Bapak Drs Ali Usman Siregar, Msi, sebagai Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
10. Bapak Pimpinan beserta segenap Staf dan Karyawan PT. Carrefour Indonesia Plaza Medan Fair yang telah memberikan izin dan waktu serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
11. Buat sahabat-sahabatku, Purnadiansyah, Martahan, Listra, Dina, Yucha terimakasih buat dukungan, bantuan dan do'anya semoga kebersamaan ini tidak pernah berakbir.
12. Buat rekan-rekan sepejuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya akuntansi stambuk 2007 pagj dan sore serta teman-teman lainnya yang tidak mungkin disebutkan semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu, dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun, untuk perbaikan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 01 November 2011  
Penulis

Marelan Yanto  
NIM 078330003



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Defenisi dan Prinsip <i>Total Quality Management</i> .....	6
B. Karakteristik dan Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	10
C. Pengertian dan Indikator Kinerja Manajer .....	15
D. Kinerja Manajer .....	17
E. Kerangka Konseptual .....	22
F. Hipotesis .....	24
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
B. Populasi dan Sampel .....	26
C. Defenisi Operasional .....	26

D. Jenis dan Sumber Data .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	32
B. Pembahasan .....	45
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

