

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEUNGGULAN BERSAING DI LAGANI COFFEE YOGYAKARTA

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1
di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh:

Nama : Rizki Utari Afiari

Nomor Mahasiswa : 12311466

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 15 Januari 2020

Penulis,



Riski Utari Afriani

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEUNGGULAN BERSAING DI LAGANI COFFEE
YOGYAKARTA

Nama : Riski Utari Afari

Nomor Mahasiswa : 12311466

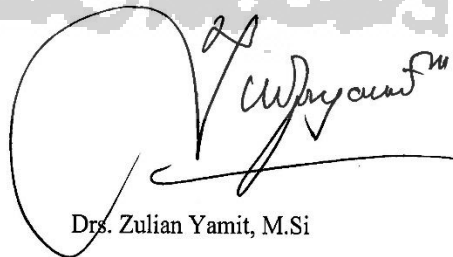
Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Pada Tanggal 7/1-2020

*Acc utk
diujikan*



Drs. Zulian Yamit, M.Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEUNGGULAN BERSAING DI LAGANI COFFEE YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **RIZKI UTARI AFIARI**

Nomor Mahasiswa : **12311466**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 24 Januari 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Srijana, SE., M.Si, Ph.D.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah : 286)

“Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran, jalan keluar beriringan dengan kesukaran, dan sesudah kesulitan pasti akan datang kemudahan”

(HR. Tirmidzi)

