

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA

(Studi pada PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus)

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPLICATION UPON THE
QUALITY OF SERVICE EXCELLENCE***

(Study on PT Astra Motor International Tbk Kudus)

Diajukan Oleh

INTAN ANGGRAENI

20120410215

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 18 Desember 2015

Yang terdiri dari

Gita Danupranata, Drs. MM.

Ketua Tim Penguji

Rr. Sri Handari W., SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Fajarwati, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

