

**Evaluasi Implementasi *Total Quality Management* (TQM)
Pada Bagian *Frontliner* PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.
Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
TANJUNG INDRASWARI
NIM: 041311223069**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

**Evaluasi Implementasi *Total Quality Management* (TQM)
Pada Bagian *Frontliner* PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.
Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa**

DISUSUN OLEH:

TANJUNG INDRASWARI

NIM : 041311223069

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

Dosen Pembimbing,

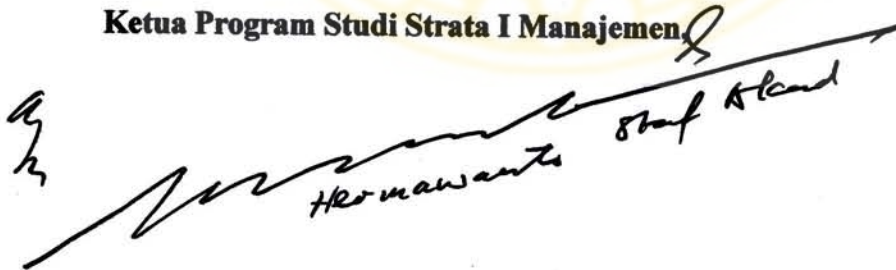


Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA

Tanggal... 3-11-2015

NIP : 195012261985111001

Ketua Program Studi Strata I Manajemen



Herachwati Staf Akad

Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc

Tanggal... 3-11-2015

NIP : 196606301992032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

SKRIPSI

Saya (Tanjung Indraswari, 041311223069) menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 30 Oktober 2015



Tanjung Indraswari

NIM. 041311223069

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang atas berkat rahmatNya dapat terselesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Pada Kinerja bagian *frontliner* PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa”**

Adapun maksud dari diajukannya penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen, Departemen manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA., selaku Ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Strata I Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga Surabaya.

4. Bapak Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA., selaku dosen pembimbing skripsi Strata I Manajemen, Konsentrasi Manajemen Operasional. Terima kasih atas kesabaran membimbing saya, memberikan saran, kritik dan motivasi yang membangun, serta membagi ilmu yang sangat yang sangat berharga untuk saya.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Strata I Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga Surabaya yang berjasa dalam memberikan ilmu yang bermanfaat kepada mahasiswa.
6. Ibu Titiek Akhirinawati, selaku Branch Manager PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa , Ibu Titik Infracawati Cahya, selaku Branch Service Managaer PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa, dan Ibu Pujiwati Lestari yang telah bersedia memberikan ijin dan waktu untuk melakukan penelitian.
7. Segenap karyawan PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Kas Surabaya Kusuma Bangsa, Ajeng, Prita, Praz, Aditya, Adi, Irma, Bella, Putri, Fandy, Aris yang bersedia membantu memberikan data yang diperlukan dan mendukung dalam penyelesaian dalam penelitian ini.
8. Bapak Drs. Soekamto dan Ibu Rr. Siti Wahyuni selaku kedua orang tua dan juga Jihan Anisah Fitriani. Terima kasih atas doa dan dukungannya.
9. Teman-teman seperjuangan konsentrasi Manajemen Operasional Dan Rantai Pasok, Ramadhani Putri, Farycha Tyan, Fifi Vitasyari dan Airlangga Pramudita. Terima kasih atas kerja samanya, tempat mencurahkan keluh kesah, kekecewaan, inspirasi, semangat, keceriaan,

keberhasilan, kebanggaan, keharuan. Semoga kita semua segera lulus dan menyanggah gelar Sarjana Manajemen.

10. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengkajian keilmuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya. Tentunya kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh penulis, agar dalam penelitian-penelitian selanjutnya bisa menjadi lebih baik.

Surabaya, 30 Oktober 2015

Penulis

Tanjung Indraswari