

**ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
PADA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI PT. PEGADAIAN
CABANG GUNUNGSITOLI**

S K R I P S I



Oleh:

**DAFID TRICANDRA ZENDRATO
NIM. 2319109**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

**ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
PADA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI PT. PEGADAIAN
CABANG GUNUNGSITOLI**

S K R I P S I

Diajukan Kepada:
Universitas Nias
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan
Program Studi Manajemen

Oleh:

**DAFID TRICANDRA ZENDRATO
NIM. 2319109**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**