

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “ Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Berdasarkan Persepsi Karyawan Terhadap Kinerja Operasional PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) Yang Bersertifikasi ISO 9001-2000.

Penelitian ini merupakan salah tugas dari Tridharma perguruan Tinggi khususnya bagi para dosen untuk melakukan penelitian. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada :

1. Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen.
2. Rektor Universitas Widyatama (UTAMA)
3. UPPM Universitas Widyatama
4. Pimpinan PT. KAI

Peneliti sangat menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan penelitian, sehingga banyak kendala dan kesulitan yang dihadapi dalam penyelesaiannya.

Semoga semuanya mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga penelitian ini ada manfaatnya. Amien.

Bandung, Oktober 2010

Tim Peneliti,