



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) BERDASARKAN PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PT. KERETA API INDONESIA
(PT.KAI) YANG BERSERTIFIKASI ISO 9001-2000.**

**Laporan Penelitian Kelompok
Diajukan Oleh :**

**WIEN DYHRINI, SE.,M.Sc. (Ketua Peneliti)
ALFIAH HASANAH, SE., M.Ec. (Anggota Peneliti)**



**Bandung, Oktober 2010
Diketahui Oleh:**



Sri Astuti Pratminingsih, SE., MA.

Dekan Fakultas Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama



Nugroho Juli Setiadi, SE., MM., Ph.D

Koordinator Pusat Studi Universitas Widyatama



Dedi Permana

Kepala UPPT Perpustakaan Universitas Widyatama