

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

**Penelitian Kelompok**

**Oleh :**

**WIEN DYHRINI, SE.,M.Sc.  
ALFIAH HASANAH, SE., M.Ec.**



**FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS WIDYATAMA**

**2010**