

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,  
KOMITMEN ORGANISASI DAN KETIDAKPASTIAN  
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
MITRA USAHA PT.OYO ROOMS INDONESIA DI  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**Oleh:**

**EFINA INDAH LUKMAN**

**NIM: 1621088**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KOMITMEN  
ORGANISASI DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL MITRA USAHA PT. OYO ROOMS  
INDONESIA DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

**EFINA INDAH LUKMAN  
NIM: 1621088**

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dewi Sri, S.E., M.Si., Ak., CA.

tanggal 02 Juli 2020

**SKRIPSI**

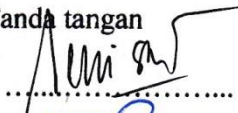
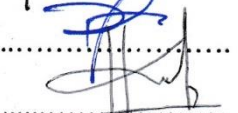

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KOMITMEN ORGANISASI DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL MITRA USAHA FT. OYO ROOMS INDONESIA DI KOTA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**EFINA INDAH LUKMAN**  
NIM: 1621088

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 22 Juli 2020  
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua	: Dewi Sri, S.E., M.Si, Ak., CA.	
Anggota	: Dr. Antonius Singgih Setiawan, S. E., M. Si.	
Anggota	: Kusnawati, S. E., M. Si., Ak. CA.	

Palembang, 22 Juli 2020

Ketua Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Misi Charitas

  
**Ming Chen, S.E., M.Si.**

**“Three things can not be long hidden: the sun, the moon, and the truth.”**

-Buddha-

**“Success doesn’t come for free. You have to do whatever it takes to seize your moment.”**

-Ernesto de la Cruz (Coco, 2017)-

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Efina Indah Lukman  
NIM : 1621088  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: *PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, KOMITMEN ORGANISASI DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL MITRA USAHA PT.OYO ROOMS INDONESIA DI KOTA PALEMBANG* adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan saya ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 22 Juli 2020

Pemberi pernyataan,



Efina Indah Lukman

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Efina Indah Lukman

NIM : 1621088

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management*, Komitmen Organisasi dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Mitra Usaha PT. OYO Rooms Indonesia di Kota Palembang

menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasi skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 22 Juli 2020

Pemberi pernyataan,



Efina Indah Lukman