

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,  
SISTEM PENGHARGAAN DAN KETIDAKPASTIAN  
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
PADA HOTEL, RESTORAN DAN CAFE DI KOTA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**CINDY CALISTA**

**NIM: 1821057**

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

**2022**

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,  
SISTEM PENGHARGAAN DAN KETIDAKPASTIAN  
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
PADA HOTEL, RESTORAN DAN CAFE DI KOTA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**CINDY CALISTA**

**NIM: 1821057**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM**  
**PENGHARGAAN DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN**  
**TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA HOTEL,**  
**RESTORAN DAN CAFE DI KOTA PALEMBANG**

**Disusun oleh:**  
**CINDY CALISTA**  
**NIM: 1821057**

**Telah disetujui oleh:**

**Dosen Pembimbing**



**Andrew Gunawan, S.E., M.Si.**

**Tanggal 6 Januari 2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM**  
**PENGHARGAAN DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN**  
**TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA HOTEL,**  
**RESTORAN DAN CAFE DI KOTA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**CINDY CALISTA**  
NIM: 1821057

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal, 10 Februari 2022  
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Andrew Gunawan, S.E., M.Si.  
Anggota : M. Y. Dedi Haryanto, S.E., M.Si.  
Anggota : Weny Putri, S.E., M.Si.

Tanda Tangan

.....  
.....  
.....

Palembang, 10 Februari 2022

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Feby Astrid Kesaulya, S.E., M.Sc., Ak., CA.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**ISAIAH 41 : 10**

**“DON’T YOU BE AFRAID, FOR I AM WITH YOU. DON’T BE  
DISMAYED, FOR I AM YOUR GOD. I WILL STRENGTHEN  
YOU. YES, I WILL HELP YOU. YES, I WILL UPHOLD YOU  
WITH THE RIGHT HAND OF MY RIGHTEOUSNESS.”**

**BEKERJA KERAS, BERJUANG UNTUK MENCAPAI  
KESUKSESAN, SAMPAI TIDAK ADA SEORANGPUN YANG  
BISA MERENDAHKANMU**

**Skripsi ini dipersembahkan untuk :**

- 1. Tuhan yang Maha Esa**
- 2. Kedua Orang Tua**
- 3. Kakakku**
- 4. Sahabat dan Teman seperjuangan**
- 5. Universitas Katolik Musi Charitas**

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Calista  
NIM : 1821057  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM PENGHARGAAN DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA HOTEL, RESTORAN DAN CAFE 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 ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 10 Februari 2022

Pemberi Pernyataan

  
Cindy Calista

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Calista

NIM : 1821057

Judul Skripsi : **PENGARUH TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT, SISTEM PENGHARGAAN DAN  
KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA  
MANAJERIAL PADA HOTEL, RESTORAN, DAN CAFE DI KOTA  
PALEMBANG**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan 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, 10 Februari 2022

Pemberi Pernyataan

