

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM)
TERHADAP PRAKTEK INOVASI PELAYANAN dan
KUALITAS PELAYANAN di INDONESIA**

SKRIPSI



Ditulis Oleh :

Nama : Riska Utami Ummayah
Nomor Mahasiswa : 10311584
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2017