

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* (TQM) UNTUK MENGURANGI
PENGEMBALIAN PEKERJAAN (*JOB RETURN*)
SEBAGAI USAHA DALAM MEMENUHI
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota
Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**KHARISMA ISLAMI
NIM. 12010113140176**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2017