

TESIS

ANALISIS DAMPAK *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*

TERHADAP KINERJA OPERASIONAL:

STUDI KASUS DI SILOAM HOSPITALS MANADO

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna
memperoleh gelar Magister Manajemen

oleh:

NAMA: CAZY EMNI FERONA UMBOH

NIM: 02629230024



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

KAMPUS SURABAYA

2025