

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA BISNIS DENGAN
KEUNGGULAN BERSAING DAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada *Coffee Shop* 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 :

MUHAMMAD RIFKY MUSTARI
NIM. 12010122140287

FEER LINDIP
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026