

# **TESIS**

## **PENGARUH MANAJEMEN TOTAL KUALITAS TERHADAP PERAN AMBIGUITAS DAN PERAN KONFLIK PADA USAHA KECIL DAN MENENGAH DI KOTA BATAM**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

**KURNIAWAN SYAHPUTRA**  
**NPM: 1844002**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM  
2020**