

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N., Iqbal, N., Javed, K., dan Hamad, N. (2014). Impact of organizational commitment and employee performance on the employee satisfaction. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 1(1), 84-92.
- Akdere and S. W. Schmidt, *Measuring the effects of employee orientation training on employee perception of quality management: Implications for human resources*. The Business Review. Vol. 7, No. 2, hlm. 336-342.
- Albuhisi, A.M. and Abdallah, A.B. (2018), "The impact of soft TQM on financial performance: The mediating roles of non-financial balanced scorecard perspectives", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 7, pp. 1360-1379.
- Alhudri, Said dan Meyzi Heriyanto. 2015. Pengaruh Penerapan Total Quality Mangement terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (persero) Ranting Bangkinang. *Jom Fisip vol.2 no.2, Oktober 2015*.
- Alsughayir, A. (2017). The Effect of leader-member exchange on innovative work behavior in the Saudi hospitaly. *International Journal of Business and Management*.
- Andre, Valentino dan Law Tjun Tjun. 2014. Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung. *Maranatha University Press vol.6 no.1, Mei 2014*.
- Anu P. Anil and Dr. Satish K. P. (2016), "Investigating the relationship between TQM practices and Firm's performance: A conceptual framework for Indian organizations", *International Conference on Emerging Trends in Engineering, Science and Technology (ICETEST - 2015)*, Procedia Technology 24 (2016) 554 – 561.
- Arifin, Zainal. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Kara Guest House Sragen*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

- Arslan, M., dan Zaman, R. (2014). Impact of Corporate Social Responsibility on Brand Image: *A Study on Telecom Brands*, 4(21), 84–90.
- Bastian, Indra. 2006. *Sistem Akuntansi Sektor Publik, Edisi 2*, Jakarta : Salemba Empat.
- Carter dan Usry. 2006. *Akuntansi Biaya. Edisi 13*. Buku satu Jakarta: Salemba Empat
- Churiyah, Mudziatul. 2007. Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit (Studi Pada Rawat Inap Rumah Sakit Islam Wafa Kepanjen Kab.Malang). *Jurnal Ekonomi Modernisasi vol.3 no.2, Juni 2007*.
- Cross Ogohi Daniel. 2019. Analysis of Quality Work Life on Employees Performance. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*. ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X
- Edwin, Locke. 1968. “*Toward a Theory of Tasks Motivation and Incentives*”. American Institutes for Research, No. 3:157-89, 1968.
- Ehsan Jabbarzare, Najla Shafighi. 2019. Total Quality Management Practices and Organizational Performance. *Open Science Journal of Statistics and Application*. Vol. 6, No. 1, 2019, pp. 6-12.
- Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, Rum Rosyid. 2016. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*. ISSN: 2715-2723
- Fachrurozi, Ahmad Fajar. 2018. *Implementasi TQM terhadap Kualitas Pelayanan di PT.Mitra Bana Citra Abadi (Ford Jogja)*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Fahmi Irham (2011). *Analisis Kinerja Keuangan Panduan bagi akademisi, manajer, dan investor untuk menilai dan menganalisis bisnis dari aspek keuangan*.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2014. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Fenthi. 2014. *Definisi dan Fungsi Manajemen Menurut Ahli*. <http://fhenti137.blogspot.co.id/2014/05/definisi-dan-fungsi-manajemen->

menurut.html Gasperz, Vincent. 2001. "Total Quality Management". Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

Flippo, Edwin B. (2005), *Manajemen Personalia Edisi Keenam*, Jakarta, Raja Grafindo

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Preogram IBM SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Hartantya, Hutomo Tri dan Ratih Hendayani. 2015. Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen dan Service Quality. *Manajemen Pemasaran ISSN 2089-3477 vol.4 no.2, Mei 2015*.

Hasibuan, Malayu S.P, 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tiga belas. Jakarta: Bumi Aksara.

Heizer, J., dan Render, B., 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Hitt, Michael A, Ireland, R. Duane, Hoskisson, Robert E. 2001. *Manajemen Strategi: daya saing dan globalisasi*. Jakarta : Salemba Empat

Indriyo, Gitosudarmo dan Basri. (2002). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPF.

Ismiyati, Indah. 2010. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Hotel Sri Wibowo Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta

Mangkuprawira, S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In Mycological. Research.

Matar, A., dan Eneizan, B. M. (2018). Determinants of financial performance in the industrial firms: Evidence from Jordan. *Asian Journal of Agricultural Extension, Economics & Sociology*, 1-10.

Monomimbar, Chrisye N. 2013. Total Quality Management Pengaruhnya terhadap Kinerja Pelayan dan Kepuasan Konsumen pada PT. Taspem Manado. ISSN 2303-1174. *Jurnal EMBA vol.1 no.3, September 2013*.

- Munawir. (2000). *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Liberty
- Munizu, Musran. 2010. Praktik *Total Quality Management (TQM)* dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). Jurnal. Universitas Kristen Petra.
- Nasution. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ngalim Purwanto .2002. *Ilmu pendidikan teoritis dan praktis*. Bandung : Remaja Karya
- Ooi, Khong Boon, Binshan Lin, Boan-In Tan, dan Alain Yee-Loong Chong. 2011. Are TQM Practies Supporting Customers Satisfaction and Service Quality?. *Journal of Services Marketing vol.25 no.6, 2011*.
- Panggiki, A. C., Lumanauw, B., dan Lumintang, G. G. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kerjasama Tim Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ajb Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulangi. *JURNAL EMBA: JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 5(3), 3018–3027. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17302>
- Parasuraman, A., Berry, L.L., dan Zeithaml, V.A. 1988. SERVQUAL : A MultipleItem Scale for Measuring Customer Perception of Quality. *Journal of Retailing 64 no.1*.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry, L.L. 1990. A Conceptual Model of Service Quality. *Journal of Retailing, 67*.
- Pebriani Efendi dan Kastawan Mandala, 2018. Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 3, 2018: 1653-1681*. DOI:<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i03.p019>
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia
- Rahmawati, Anisa. 2016. *Pengaruh Total Quality Management dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Klinik Fakhira)*. Skripsi. UIN Hidayatullah Jakarta. Jakarta.

- Rizki Adriani Pongrangga,dkk. (2015). “Pengaruh Current Ratio, Total Asset Turnover Dan Debt To Equity Ratio Terhadap Retrun On Equity (Studi Pada Perusahaan Sub Sektor Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di BEI Periode 2011-2014)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.25 No. 2.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2012). *Management, Eleventh Edition*, (United States of America: Pearson Education Limited).
- S, Nandy Dewanggan, Wahyu Hidayat dan Widiyantanto. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel Santika Premiere Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politics 2014*, <http://ejournal-S1.Undip.ac.id/index.php/>
- Santhi, Nova Hari dan Widya Hartati. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas vol.4 no.1*, Desember 2017.
- Setiawan, Rahmadhi Mersyah Indra. 2016. *Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Ben's Salon di Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung. Lampung.
- Siagian, Sondang. 2007. *Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sila, I. 2007. Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theory: an empirical study, *Journal of Operations Management*, Vol. 25, No. 1, pp. 83-109.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhandang, Kusnadi. 2010. *Periklanan Manajemen, kiat dan strategi*. Jakarta: Nuansa.
- Susilo Martoyo. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Talib, Faisal. Rahman, Zillur. Qureshi M. N. 2011. Assessing The Awareness of Total Quality Management in Indian Service Industries: An Empirical Investigation. *Asian Journal on Quality Vol. 12*.

Wuryanti K dan Siti Khotimah. 2015. “Pengaruh Good Corporate Governance, Leverage dan Corporate Social Responsibility terhadap Kinerja Keuangan”. *EKOBIS*, Januari-2015, Vol. 16, No. 1.

Zhang, Z. 2000. “Implementation of *Total Quality Management* : An Empirical Study of Chinese Manufacturing Firm” . The Netherland : University of Groningen.

