

Daftar Pustaka

- Ahmad, Muchtar (2008), "*Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit*", Jurnal Ekobis, volume 4, No.1, pp 33-43.
- Asni, Kurnia (2013) "*Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan dan Produktivitas Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja PT.PLN (persero) Wilayah Aceh*" Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis, pp 537-337.
- Chairany, N., & Wahyuni, L. (2011), *Pengaruh TQM terhadap produktifitas kinerja*. Skripsi, Universitas Hasanudin, Makasar.
- Gaspersz, (2011) "*Total Quality Management*", Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam,(2011) "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali,(2005) "*Structural Equation Modelling*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hansen, D.R., dan Mowen, M.M, (2007) "*Akuntansi Manajemen*", Jilid 1 Edisi kedelapan, Salemba Empat, Jakarta.
- Hasanah, Hikmah, (2013) "*Pengaruh TQM terhadap Kualitas Pelayanan Prima Studi Empiris pada Karyawan Akuntansi di Perusahaan Jasa Tangerang*", Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hassan, M. u., Mukhtar, A., Qureshi, S. U., & Sharif, S. (2012). *Impact of TQM Practices on Firm's Performance of Pakistan's Manufacturing Organizations*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 232-259.
- Heizer dan Render (2009) "*Manajemen Operasi*", Salemba Empat, Jakarta.
- Huang, F., & Yao, T. (2002). *Relationships of TQM philosophy, methods and performance: a survey in Taiwan*. Industrial Management & Data Systems , 226-234.
- Jung, J. Y., & Wang, Y. J. (2006). *Relationship Between TQM and Continous Improvement of International Project Management (CIIPM)*. Technovation, p. 716-722.
- Lempoy, Judhistira (2013), "*Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan pada PT.PLN (persero) Wilayah Suluttenggo*", Jurnal Emba, Vol 1 Nomor 3, pp 1157-1164.

- Nasution, MN, (2005) "*Manajemen Mutu Terpadu*", Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Natha, Ketut Suardhika, (2008) "*Total Quality Management sebagai Perangkat Manajemen Baru untuk Optimisasi*", Jurnal Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 1.
- Robbins, Stephen P. (2001) "*Perilaku Organisasi*", PT Buana Ilmu Populer, Jakarta.
- Santosa, 1992 dalam Ahmad, Muchtar (2008), "*Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit*", Jurnal Ekobis, volume 4, No.1, pp 33-43.
- Sekaran (2006) "*Researh Methods Bussines*", Salemba Empat, Jakarta.
- Soewarso, A., (2004) "*Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi Manajemen*", Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Suhermini (2010) "*Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Aparat Kelurahan Di Kecamatan Gunung Pati Semarang*", Jurnal Ekobis, Volume 11, No. 2, pp. 231 – 243.
- Sugiyono (2013) "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono (2009) "*Total Quality Management*", Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra (2011) "*Service, Quality & Satisfaction*", Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Diana (2003) "*Total Quality Management*", Andi Offset, Yogyakarta.