

Daftar Pustaka

- Al Faritsy, A. Z. (2014). Penerapan TQM (Total Quality Management) Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM. *Competence: Journal of Management Studies*, 8(2).
- Al-Damen, R. A. (2017). The impact of total quality management on organizational performance case of Jordan oil petroleum company. *International Journal of Business and Social Science*, 8(1), 192-202.
- Ambarwati, Rita (2021). Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri
- Ariani, Dorothea Wahyu. 1999. Manajemen kualitas. Yogyakarta: Andi Offset
- Bintang, C. W. (2020). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada PT Satria Wicaksana* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Boukmeish, A. (2010). Total Quality Management ISO – 9000. Al – Raya Publishing, Amman.
- Brah, S. A., & Lim, H. Y. (2006). The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Candra, D. W. (2020). Peran Sistem Penghargaan Dalam Memoderasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Carton, R. B., & Charles, W. H. (2006). *Measuring Organizational Performance Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing.
- Carton, R.B. (2004). *Measuring Organizational Performance: An Exploratory Study*. Athens, Georgia: The University of Georgia.
- Chang, H. H. (2005), "The influence of continuous improvement and performance factors in total quality organization", *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol.16 No. 3, pp. 413 — 437.

- D. L. Goetsch and S. B. Davis, *Quality Management for Organizational Excellence*, Pearson, New Jersey, NJ, USA, 6th edition, 2010.
- Daft, R. L. (2010). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Jakarta: Salemba Empat
- Dewi, N. P. T. D., & Purnawati, N. K. (2021). Peran Maintenance Dalam Memoderasi Pengaruh Tqm Terhadap Kinerja Perusahaan Bounty Cruises Di Pelabuhan Benoa. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(2).
- Ervina (2019). The Impact of Customer Focus, Obsession On Quality, Education and Training, Teamwork And Continuous Improvement On Product Quality, 28-36
- Evans, J. R. (2017). *Quality & Performance Excellence: Management, Organization, and Strategy* (8th Ed.). Boston, USA: Cengage Learning.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goetsch dan Davis, (1994), *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Comprtiteness*. Englowood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc
- Hair, J.F., et al, (2010). *Multivariate data analysis. Ed7. Englewood Cliffs, NJ : prentice Hall*
- Handoko, H. (2010). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi : Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Heriyanto, M., & Alhudri, S. (2015). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Islamy, S. P. (2018). *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional pada PT. So Good Food*.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1992, Jan-Feb). The Balance Scorecard ± Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 71-79.

- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty: Case trivsel städtjänster (trivsel siivouspalvelut).
- Latif, Y. H. H. I. N., & Nurqamarani, A. S. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada Media Online “Kaltim Kece” Tahun 2019. *Ekonomia*, 10(1), 265-272
- Lenegang, V. R., Worang, F. G., & Arie, F. V. (2019). ANALYSIS OF INFLUENCE TQM ON THE PERFORMANCE OF THE SERVICE ORGANIZATION ON PUSKESMAS WORI. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4).
- Lensiana, (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Setiawan Bejava
- M, Arifin Al Amiri; MANDALA, Kastawan. PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *E-Jurnal Manajemen*, [S.l.], v. 8, n. 12, p. 6931 - 6950, dec. 2019. ISSN 2302-8912
- Milovanovic, Alex. 2016. Introduction to Operations Management
- Nasution, M. N., 2005. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ngaini, S. N. (2020). Analisis Pengaruh Penerapan Unsur-Unsur Total Quality Management terhadap Kinerja Operasional Bakpia 5555 Mbak Fikki.
- Novalia, N., Astuti, N., & Panjaitan, F. (2018). ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus di Hotel Grand Mutiara Pangkalpinang). *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 28(2), 38-49.
- Oakland, J. S. (2000), Total Quality Management, Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Pawitra, T., 1993, Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik, *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya*, Volume 1, No. 1, pp. 1-9.
- Peters & Waterman ,Sallis, E. 2002. Total Quality Management in Education. London: Kogan Page Ltd.

- Powel T.C. (1995). Total quality management as competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 16 (1), 19-28
- Pratama, A. A. N., & Maghfiroh, F. N. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 93-117.
- Ralahallo, F. N., & Pattipeiluhu, J. (2017). Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial pada Pemuda Bakery and Cake di Kota Ambon. *Soso-Q: Jurnal Manajemen*, 5(1), 47-56.
- Prayhoego, C. A. (2013). Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 1(2), 236-245.
- Reynaldo, L. O., & Pondaag, J. J. (2018). ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT. ANGKASA PURA 1 (PERSERO) BANDAR UDARA INTERNATIONAL SAM RATULANGI MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Rohman, A. R. (2018). Definisi, Patok Duga dalam Manajemen Mutu.
- Sari, DM 2009. Pengaruh Kualitas Total Pengelolaan Terhadap Kinerja manajerial pada PT Super Andalas Steel. PERNAFASAN
- Sugiyono, (2018). Metode penelitian manajemen. Bandung: Alfabeta
- Sweis, R. J., Asma'a, S. I., Amayreh, I., & Al-Sayyed, N. (2019). The relationship Between Total Quality Management (TQM) implementation and organisation performance: evidence from the airlines companies in UAE. *International Journal of Information, Business and Management*, 11(1), 58.
- Tatontos, A., Palandeng, I. D., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). Total Quality Management. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

- Ulfah, F., & Rahardjo, S. T. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Organisasi pada Usaha Kecil Menengah Di Kota Salatiga. *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 164-178.
- Warnaningtyas, H., & Prayogo, R. Analisa Penerapan Dimensi Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pg Soedhono Ngawi.
- Wijaya, B. P. (2021). Analisis Implikasi Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Ukm Getuk Eco.