

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianatisca, I., Cornu, G., Diaconu, N., & Dan, C. (2015). Diagnosis , risk and efficiency in the implementation of TQM in small and medium enterprises, 26(15), 215–218. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00818-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00818-7)
- Andre, F., & Tjun, T. L. (2014). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas Bandung, 6(1).
- Bari, M. W., Fanchen, M., & Baloch, M. A. (2016). TQM Soft Practices and Job Satisfaction ; Mediating Role of Relational Psychological Contract. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(October), 453–462. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.056>
- Dauhan, J. (2013). Total Quality Management, Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial PT. PLN Area Suluttenggo Manado, 1(4), 2097–2106.
- Hartantyo, Hutomo Tri & Hendayani, R. (2015). ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ..., (June).
- Kamath, N. H., & Rodrigues, L. L. R. (2016). Simultaneous consideration of TQM and TPM influence on production performance : A case study on multicolor offset machine using SD Model &. *Perspectives in Science*, 8, 16–18. <https://doi.org/10.1016/j.pisc.2016.01.005>
- Kumentas, C. N. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia, 1(3), 796–805.
- Lahindah, L. (2016). Proses Pengambilan Keputusan Strategik pada Usaha Kecil Menengah, (May).
- Lempoy. (2013). Penerapan (TQM) Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektifitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.
- Lowing, S., Tinangon, J., & Walandouw, S. (2014). Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado, 2(2), 1055–1066.
- Mahmud, N., & Faiz, M. (2014). TQM and Malaysian SMEs Performance : The Mediating Roles of Organization Learning. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 130, 216–225. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.026>
- Munizu, M. (2005). Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan, (1989).

- Sasongko, F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria, (2), 1–7.
- Sukardi, R. A. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, 4(3), 758–772.
- Tambunan, P. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014, 4(2), 554–566.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2011). *Total Quality Management* (Edisi Revi). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wibisono, S. C., Hamzah, A., Lestari, U., & Informatika, P. T. (2015). Analisis Kualitas Final Proyek Website Milik Bank Boyolali Terhadap Pengguna Akhir (Metode Webqual 4.0), 2(2), 47–55.