

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, N. Robert dan Vijay Govindarajan. 2011. *Management Control System, Sistem Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta.
- Atkinson, Anthony A., Robert S. Kaplan, dan S. Mark Young. 2004. *Management Accounting*. Pearson Education. New Jersey.
- Beardwell, Ian dan Len Holden. 2001. *Human Resources Management. A Contemporary Approach*. Pearson Education. United Kingdom.
- Behn, Robert D. 2003. Why Measure Performance? Different Purpose Require Different Measures. Harvard University. *Public Administration Review*. Vol. 63. No. 5.
- Besterfield, Dale H. 2004. *Quality Control*. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Chenhall, Robert H. dan Kim Langfield-Smith, 2007. Multiple Perspective of Performance Measures. *European Management Journal*. Vol 25 No. 4.
- Ferris, Gerald R., M. Ronald Buckley, dan Donald B. Fedor. 2002. *Human Resources Management: Perspective, Context, Functions, and Outcomes*. Pearson Education. New Jersey.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Badan penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hackman & Ruth Wageman. 1995. Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and Practical Issue. Cornell University. https://docs.google.com/viewer?url=http://pdf-release.net/external/3056086/pdf-release-dot-net-JRH1995_1.pdf&chrome=true
- Hartanto, Juzan Tri. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PD BPR Bank Jogja). Magister Manajemen Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Kren, Leslie. 1992. Budgetary Participation And Managerial Performance: The Impact of Information And Environmental Volatility. *The Accounting Review*. Amerika.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Prentice hall. Eleventh edition. New jersey.
- Mahoney, T. A., T. H. Jerdes and S. J. Carrol. 1963. *Development managerial performance: a research approach*. Southwestern Publishing Company. Cincinnati O. H.
- Mardiyah, Aida Ainul dan Listianingsih. 2005. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward, Profit Center terhadap Hubungan antara Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial. *SNA 8, hal. 565-585*. Solo.

- Mintje, Nastiti. 2013. Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal EMBA Vol 1 No. 3 hal 52-62*.
- Narsa, I Made. 2007. Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Kinerja Manajerial. *Majalah Ekonomi tahun XVII No.2*.
- Narsa, I Made dan Rani Dwi Yuniawati. 2003. Pengaruh Interaksi antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial, Studi Empiris pada PT Telkom Divre V Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan 2003 Vol. 5. No. 1, hal. 18-34*.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithmal V. 1988. SERVQUAL: "a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Pasaribu, Hiras. 2009. Pengaruh Komitmen, Persepsi, dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan . Vol. 11, No. 2. November 2009*. UPN Veteran.
- Rahman, Syaiful, M. Nasir, dan R. S. Handayani. 2007. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kejelasan Peran, Pemberdayaan Psikologis dan Kinerja Manajerial (Penelitian Terhadap Manajer Perusahaan Manufaktur di Jawa Tengah). *Symposium Nasional Akuntansi X*. Makassar.
- Richardson, Terry L. 1997. *Total Quality Management*. Delmar publisher. United States of America.
- Robbin, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*. Prentice Hall. United State of America.
- Sallis, Edward. 2002. *Total Quality Management in Education*. Kogan Page. London.
- Sari, Dewi Maya. 2008. Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial PT Super Andalas Steel. Skripsi. Medan: USU Repository.
- Sianipar, Ristauli Debora. 2013. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Reward terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Perusahaan BUMN di Kota Padang). Skripsi. Universitas Negeri Padang.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suherman, Ade. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. <http://adesuherman.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan-publik.html>. 5 September 2014

- Sulistaningtyas, Pramesthi. 2003. Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial (Kultur Organisasional dan budaya Paternalistik sebagai variabel moderating). Skripsi. Universitas Katolik Soegijapranata. Semarang.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama. Bandung.
- Suprantiningrum, Rr. 2002. Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Hotel di Indonesia). Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Cetakan Keenam. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi revisi Andi, Yogyakarta.
- Walker, James W. 1992. *Human Resource Strategy*. McGrawhill Singapura.
- Wibiksana, Muhammad Toyyib. 2010. Analisis Hubungan Implementasi Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Wicaksono, Setiawan. 2006. Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya. (Tesis).
- Yuliana, Nadirsyah, dan Usman Bakar. 2012. Pengaruh penerapan TQM, terhadap kinerja manajerial, dengan budaya organisasi, sistem pengukuran kinerja, dan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating. Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Banda Aceh.
- _____. 2009. Teori Herzberg dan Kepuasan Kerja Karyawan. www.psikologizone.com.
- 7 September 2014
- _____. 2014. Enam BUMN Masuk Forbes. www.jpnn.com . 27 April 2014