

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DAN *QUALITY MANAGEMENT INFORMATION*
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN
(Suatu Studi pada PT Waroeng Batok Industry)**

DRAF SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Oleh,

ADE ELSA YULIANTI
NIM. 3402180105



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
2022**

ABSTRAK

Ade Elsa Yulianti, NIM. 3402180105. “Pengaruh *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* Terhadap Kinerja Perusahaan (Suatu Studi Pada PT Waroeng Batok Industry)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Yusup Iskandar, S.E., M.M (Pembimbing I), dan Marlina Nur Lestari, S.E.,M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Total Quality Management* dan *quality management information* terhadap Kinerja Perusahaan (Suatu Studi pada PT Waroeng Batok Industry). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1].Bagaimana pengaruh *total quality management* terhadap kinerja perusahaan pada PT Waroeng Batok Industry?; 2].Bagaimana pengaruh *quality management information* terhadap kinerja perusahaan pada PT Waroeng Batok Industry?; 3].Bagaimana pengaruh *total quality management* dan *quality management information* terhadap kinerja perusahaan pada PT Waroeng Batok Industry? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. *Total quality management* terhadap kinerja perusahaan pada PT Waroeng Batok Industry; 2]. *Quality management information* terhadap kinerja perusahaan pada PT Waroeng Batok Industry; 3]. *Total quality management* dan *quality management information* terhadap kinerja perusahaan pada PT Waroeng Batok Industry. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi, Analisis Koefisien Determinasi, Regresi Linier Berganda, Koefisien Korelasi Berganda dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Sigifikan (Uji t dan Uji f). Dengan uji statistik regresi linier berganda memperoleh hasil $Y = 15,688 + 0,156X_1 + 0,437X_2$. Kemudian untuk analisis koefisien korelasi berganda diperoleh angka sebesar 0,606 dimana berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi termasuk ke dalam hubungan yang sangat kuat antara *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* terhadap Kinerja Perusahaan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh angka sebesar 41,9% dan sisanya 58,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti. Dan yang terakhir berdasarkan uji f f_{hitung} diperoleh 33,165 dan f_{tabel} diperoleh 3,15 dimana hal tersebut menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($33,165 > 3,15$) maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan pada *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci : *Total Quality Management, Quality Management Information, dan Kinerja Perusahaan*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	11

2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	12
2.1.1.3 Bidang Manajemen.....	13
2.1.1.4 Tujuan Manajemen	15
2.1.2 Manajemen Operasional	16
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Operasional	16
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Operasional	17
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Operasional.....	17
2.1.2.4 Strategi Manajemen Operasional.....	18
2.1.3 Variabel Yang Diteliti	18
2.1.3.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.1.3.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.1.3.1.2 Unsur <i>Total Quality Management</i>	19
2.1.3.1.3 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	20
2.1.3.1.4 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.3.1.5 Prinsip-prinsip Umum dan Pendekatan TQM	26
2.1.3.1.6 Indikator <i>Total Quality Management</i>	26
2.1.3.2 <i>Quality Management Information (QMI)</i>	28
2.1.3.2.1 Pengertian <i>Quality Management Information (QMI)</i>	28
2.1.3.2.2 Manfaat <i>Quality Management Information</i>	30
2.1.3.2.3 Indikator <i>Quality Management Information</i>	31
2.1.3.3 Kinerja Perusahaan	32
2.1.3.3.1 Pengertian Kinerja Perusahaan	32

2.1.3.3.2 Manfaat Kinerja Perusahaan.....	33
2.1.3.3.3 Pengukuran Kinerja	34
2.1.3.3.4 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	35
2.1.3.3.5 Indikator Kinerja Perusahaan.....	35
2.1.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	36
2.1.5 Kerangka Pemikiran.....	41
2.1.5.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	41
2.1.5.2 Pengaruh <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	42
2.1.5.3 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	43
2.1.6 Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	47
3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	49
3.2.1 Definisi Variabel.....	49
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	50
3.3 Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel.....	52
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.1 Sumber Data.....	54

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5 Teknik Analisis Data.....	55
3.5.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	56
3.5.2 Pengaruh <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	58
3.5.3 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	60
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	63
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	63
3.6.2 Waktu Penelitian.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1.1 Profil PT Waroeng Batok Industry	64
4.1.1.2 Visi dan Misi PT Waroeng Batok Industry	64
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT Waroeng Batok Industry.....	65
4.1.1.4 Karakteristik Responden.....	65
4.1.2 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	68
4.1.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai <i>Total Quality Management</i> Pada PT Waroeng Batok Industry.....	69
4.1.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai <i>Quality Management Information</i> Pada PT Waroeng	

Batok Industry.....	82
4.1.2.3 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai Kinerja Perusahaan Pada PT Waroeng Batok Industry	95
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis	107
4.1.3.1 Hasil Penelitian <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Waroeng Batok Industry	107
4.1.3.2 Hasil Penelitian <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Waroeng Batok Industry.....	112
4.1.3.3 Hasil Penelitian <i>Total Quality Management</i> dan <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Waroeng Batok Industry	118
4.2 Pembahasan.....	128
4.2.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Waroeng Batok Industry	128
4.2.2 Pengaruh <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Waroeng Batok Industry	130
4.2.3 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan <i>Quality</i> <i>Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Waroeng Batok Industry	131
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Simpulan	134
5.2 Saran.....	135

DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Produksi PT. Waroeng Batok Industry Jan-Des 2021.....	5
Tabel 2.1 Fungsi-Fungsi Manajemen Menurut Para Ahli.....	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian	63
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	68
Tabel 4.5 Tafsiran Nilai Rata-rata.....	69
Tabel 4.6 Perusahaan Memberikan Perbaikan dan Penggantian Barang Yang Cacat Yang Telah Sampai Kepada Konsumen.....	70
Tabel 4.7 Manajemen Memiliki Rencana Operasional Yang Menggambarkan Sasaran Kualitas Sesuai Keinginan Pelanggan.....	71
Tabel 4.8 Perusahaan Menerapkan Kerjasama Tim Dalam Operasional.....	72
Tabel 4.9 Perusahaan Melibatkan Karyawan Untuk Memberikan Pendapat Dalam Pengambilan Keputusan	73
Tabel 4.10 Pegawai Mampu Untuk Menghormati Peraturan-Peraturan Yang Telah Ditetapkan Oleh Pihak Perusahaan	74

Tabel 4.11 Penentuan Solusi Masalah Operasi Berdasarkan Teori Dan Penelitian Yang Ada.....	75
Tabel 4.12 Perusahaan Telah Mengevaluasi dan Memeriksa Keadaan Bahan Baku dan Barang Jadi Yang Terdapat Dalam Gudang Penyimpanan	76
Tabel 4.13 Pihak Manajemen Mampu Memprediksi Hasil dari Setiap Keputusan dan Tindakan Yang Dilakukan.....	77
Tabel 4.14 Pihak Perusahaan Selalu Melakukan Evaluasi Dalam Melaksanakan Perbaikan Secara Berkesinambungan	78
Tabel 4.15 Pihak Perusahaan Selalu Melakukan Tindakan Korektif Terhadap Hasil Kerja Yang Dihasilkan	79
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk <i>Total Quality Management</i>	80
Tabel 4.17 Interpretasi Untuk <i>Total Quality Management</i>	82
Tabel 4.18 Karyawan Mengerti Pekerjaan Yang Dilakukan Secara Tepat.....	83
Tabel 4.19 Karyawan dan Manajer Perusahaan Mudah Dalam Berkomunikasi	84
Tabel 4.20 Setiap Karyawan Terlibat Aktif Dalam Mendukung Upaya Perusahaan Memenuhi Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 4.21 Pemimpin Mendorong Karyawan Untuk Memecahkan Masalah Bersama-Sama Sebagai Tim	86
Tabel 4.22 Pemimpin Terus Memotivasi Karyawan Dalam Memberikan Opini dan Ide Dalam Tim.....	87
Tabel 4.23 Karyawan Mampu Mengerjakan Beberapa Tugas Yang Diberikan	88

Tabel 4.24 Keputusan Perusahaan Dapat Dilaksanakan Dengan Baik Oleh Karyawan	89
Tabel 4.25 Karayawan Diberi Wewenang Untuk Memberi Saran Dalam Pengembangan Produk.....	90
Tabel 4.26 Perusahaan Menerima Keluhan Konsumen dan Dengan Cepat Menanggapinya	91
Tabel 4.27 Perusahaan Selalu Menjaga Spesifikasi Produk Sesuai Kebutuhan Konsumen Atau Tidak Ditemukannya Cacat Pada Produk	92
Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk <i>Quality Management Information</i>	93
Tabel 4.29 Interpretasi Untuk <i>Quality Management Information</i>	94
Tabel 4.30 Pegawai Mampu Menyelesaikan Suatu Pekerjaan Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditentukan Oleh Pihak Perusahaan.....	95
Tabel 4.31 Output Dari Pekerjaan Yang Dihasilkan Sesuai Dengan Apa Yang Telah Ditentukan Perusahaan.....	96
Tabel 4.32 Karyawan Selalu Memiliki Ketelitian Dalam Mengerjakan Pekerjaan Yang Diberikan	97
Tabel 4.33 Karyawan Memiliki Keterampilan Yang Mendukung Untuk Menyelesaikan Suatu Pekerjaan.....	98
Tabel 4.34 Pihak Perusahaan Sigap Dalam Melayani Keluhan Konsumen Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Ditentukan	99
Tabel 4.35 Perusahaan Selalu Menyelesaikan Suatu Pekerjaan Dengan Tepat Waktu	100

Tabel 4.36 Pihak Perusahaan Memiliki Kecepatan Dalam Menyelesaikan Suatu Pekerjaan	101
Tabel 4.37 Pihak Perusahaan Mampu Mengerjakan Semua Rencana Produksi dan Hasilnya Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Direncanakan Perusahaan.....	102
Tabel 4.38 Karyawan Mampu Menyelesaikan Masalah Tanpa Melibatkan Pimpinan.....	103
Tabel 4.39 Karyawan Mandiri Dalam Mengerjakan Pekerjaan Dengan Benat Tanpa Arahan dari Pimpinan.....	104
Tabel 4.40 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Kinerja Perusahaan	105
Tabel 4.41 Interpretasi Untuk Kinerja Perusahaan	106
Tabel 4.42 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif.....	107
Tabel 4.43 Tabulasi Hasil Perhitungan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	108
Tabel 4.44 Tabulasi Hasil Perhitungan <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	114
Tabel 4.45 Tabulasi Hasil Perhitungan <i>Total Quality Management</i> dan <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	119
Tabel 4.46 Tabel Rekapitulasi Analisis Verifikatif.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Waroeng Batok Industry	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Bimbingan	142
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	143
Lampiran 3 Surat Pernyataan Ijin Penelitian	144
Lampiran 4 Data Penjualan PT. Waroeng Batok Industry	145
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	146
Lampiran 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel.....	152
Lampiran 7 Hasil Penelitian Melalui SPSS	161
Lampiran 8 Tabel Distribusi T.....	166
Lampiran 9 Tabel Distribusi F.....	169
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	173

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rusdiana. 2014. *Kewirausahaan Teori dan Praktek*. Cetakan ke 1. CV. Pustaka Setia. Bandung
- Aditya Hernawan, Amir Mahmud, Linda Agustina. 2014. *Pengaruh Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial*. Vol 3 (1).
- Aditya Hernawan., Amir Mahmud dan Linda Agustina. 2014. *Pengaruh Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial*. Vol 3 (1)
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- Afif, Muhammad., Surya, Setriawan Adri R., Diyanto, Volta. 2015. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan(Reward) Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. Pln Di Pekanbaru*. Jurnal Fekon. Vol 2(2).
- Agus Dharma. 2004. *Management Supervisi*. Jakarta: Rajawali Press
- Akhmad Subkhi dan Moh. Jauhar, 2013, *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*, Jakarta : Prestasi Pustaka
- Alam S. 2007. *Fungsi - fungsi manajemen*. Jakarta:PT. Bumi aksara.
- Anh, Phan Chi dan Yoshiki Matsui. 2011. *Relationship between Quality Managemnt Information and Operating Performance*. International Persepective Vol. 34.
- Anh,Phan Chi dan Yoshiki Matsui. 2011. *Relationship between Quality Managemnt Information and Operating Performance*. International Persepective Vol. 34.
- Appley, A. Lawrence dan Lee, Oey Liang. 2010. *Pengantar Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, Edwin Hastawi. 2017. *Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta (Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Yogyakarta*. Jurnal PariwisataTerapan. Vol.1, No. 2
- Callystha Prayhoego dan Devie. 2013. *Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan*.Jurnal Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra Vol. 1.
- Chang, C., Chiu, C., dan Chen, C. 2010. *The Effect of TQM Practices on Employee Satisfaction and Loyalty in Government*. *The TQM Magazine*, 21 (12): 1299–1314
- David, Fred R. 2011. *Strategic Management*. Concepts and Cases. Edition 13th Pearson Education

- Dewi Handayani. 2015. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya*. Skripsi thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Fayol, Henry. 2003. *General and Industrial Management*. diterjemahkan oleh Constance Storrs, London: Ravenoi Books
- Fields, Joseph C. 2000. *Total Quality Management: A Guide for Implementation*. Winconsin : ASQC Quality Press
- Flippo, B. Edwin. 1984. *Personnel Management*. McGraw-Hill. 1984.
- G. R. Terry. 2010. *Dasar - dasar ilmu manajemen*. Cetakan ke-11. Jakarta
- Gaol, CHR. Jimmy L, 2014. *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta. Penebar Swadaya.
- Gaspersz. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent. 2001 . *Metode Analisis Untuk Peningkata Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gelinas, J.U., Dull, Richard B., Wheeler, Patrick R. 2012. *Accounting Information Systems*. South Western. Cengage Learning
- Handoko. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia, Bandung.
- Hefert, Erich A. 1996. *Teknik Analisis Keuangan*. Erlangga. Jakarta
- Heizer Jay, Rander Barry. (2011). *Manajemen Operasi*. Edisi Sembilan. Buku Dua. Diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono. Jakarta. Salemba Empat
- Heizer Jay, Rander Barry. 2005. *Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer Jay, Rander Barry. 2013. *Operations Management-Manajemen Operasi*. Edisi 11. Jakarta, Salemba Empat
- Ismunawan. 2010. *Penerapan Penilaian Kinerja dan Sistem Pengukuran*. Jurnal Graduasi, 24: 27 – 29
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. ANDI, Yogyakarta
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman– Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton 2005. *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, Indah Tri. 2014. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Biaya Kualitas Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang*. Skripsi. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.

- Laili, Mar'ah ., Dwi N. 2016. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Harlis Tata Tahta Di Bontang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol 4 (4).
- Mulyadi. 2001 *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat Dan Rekayasa*, Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba empat
- Nasution, M.Nur 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Jakarta :Salemba Empat.
- Nasution, M.Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh.Ph.D. 2008 *Metode Penelitian*.Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugrahayu, E. R, & Retnani, E. D. 2015. *Penerapan Metode Balance Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi 4(10), 1-16, 2015
- Nugrahayu, E. R, & Retnani, E. D. 2015. *Penerapan Metode Balance Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi 4(10), 1-16
- O. H. Widjaya & I. N. Suryawan. 2014. *Pengaruh Total Quality Management Dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan*. Universtas Tarumanagara , Stie Trisakti. Vol. 6, No. 2.
- Poernomo, Eddy. 2006. *Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Manajer pada PT. Jesslyn K Cakes Cabang Surabaya*. Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi, 6 (2): 102-108.
- R.Terry, George. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Robbins, Stephen P. 2002. *Essentials Of Organizational Behavior (Terjemahan)*.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta. Erlangga.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta Salemba Empat
- Rusdiana,H.A dan Ghazin A. 2014. *Asas-Asas Manajemen Berwawasan Global*. Bandung.Pustaka Setia.
- Rusdiana. 2014. *Manajemen Operasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- S.P,Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak 9. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- . 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- . 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- . 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Said Alhudri & Meyzi Heriyanto. 2015. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang*. Jom Fisip. Vol 2 (2).

- Sakdiah. 2014. *Karatersitik Manajemen Organisasi Islam*. Jurnal Al-Bayan. Vol. 20 (29)
- Singaribun, M Dan Effendi, 2000. *Metode Penelitian Suvey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Siswanto. 2007. *Pengantar Management*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Solihin, Ismail. 2009. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Jakarta. Salemba Empat.
- Srimindarti, Cecilia. 2004. *Balance Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*
- Srimindarti, Cecilia. 2007. *Balance Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*
- Stoner, J.A.F. et al. 2006. *Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo
- Stoner, James A.F. R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert (Delhi : Dorling Kindersley, 2009). *Pengertin Manajemen*. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Supriyono, Agus. 2009. *Cooperative Learning*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Supriyono. 2007. *Akuntansi Management 2, struktur pengendalian Manajemen*, edisi kelima .Yogyakarta: BPF
- . 2009. *Cooperative Learning*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sutawidjaya, Achmad Hidayat. 2009. *Kualitas: Alat Manajemen atau Budaya Perusahaan*. Jurnal Bisnis Manajemen Ekonomi Vol 9 (7).
- Tjiptono dan Diana. 2001. *Service Managemenet Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- . 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2005. *Total Quality Management: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2013). *Manajemen kinerja*. Edisi ketiga. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wibowo, Pradipta., Adrian. 2020. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta
- Widarsono, Agus. 2007. *Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen Terhadap kinerja Manajerial (Survey Pada Perusahaan Go-Publik Di Jawa Barat)*. Jurnal Akuntansi FE Unsil, Vol. 2, No.2.

Widjaya, Oey Hannes dan Suryawan, Ian Nurpatricia. 2014. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan*. Universitas Tarumanagara dan TSM Trisakti

Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: FE UII