

DAFTAR PUSTAKA

Amin, K. (2011). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawang Mangun*. Surakarta : Skripsi, Universitas Sebelas Maret.

Bungin, B. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers. Cet. IX.

Chairany, N. d. (2011). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan*. Makassar: Skripsi. Makassar: FT Universitas Hasanuddin.

Danang, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.

Devie, C. P. (2013). Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *BUSINESS ACCOUNTING REVIEW, VOL. 1*, 3-4.

Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia. *Analisis Kualitas Pelayanan*, 5-10.

Hamdani.A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi II*. Yogyakarta: Salemba Empat.

Harahap, S. S. (2011). *Teori Akuntansi*. Jakarta: rajawali Pers.

Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 3*, 11-12.

Mohd. Farid Tiza, F. S. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ,Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2-3.

Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Munizu, M. (2010). Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, (online), Vol.12,, 2.

S.Faisal. (2005). *Penelitian Kualitatif Dasar dan Aplikasi*. Malang:

YA3. S.Nasution. (1998). *Metode Research I*. Yogyakarta: Andi Offset.

Semuel, H. (2003). Penerapan Total Quality Management Suatu Evaluasi Melalui Karakteristik Kerja. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 5, No. 1*, 72-84.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Jakarta: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono,, F. G. (2011). *service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Suka Press.