

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tuwaijri, S. A., et al. (2003). The relationship among Environmental Disclosure, Environmental Performance, and Economic Performance: A Simultaneous Equation Approach. *Accounting Organization and Society*. Vol 29. Hal. 447-471.
- Angkoso, N. (2006). *Akuntansi Lanjutan*. Yogyakarta: Penerbit FE.
- Ansen, M. R. (2016). *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan pada PT Kahatex Bandung*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Anthony, R. N., et al. (2004). *Management Control System*, 11<sup>th</sup>.ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ariani, D. W. (1999). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Bara, T. Q., et al. (2017). The impact of TQM practices and KM processes on organisational performance: An empirical investigation, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 34 Issue: 7, pp.1034-1055.
- Barlian, I. (2003). *Manajemen Keuangan 2 Edisi Keempat*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*.
- Charles, L. W., et al. (2001). *Pemasaran*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Christine, V. (2017). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional dan Kinerja Keuangan Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Moderating (Studi pada Manajer Bank di Bandung Pusat)*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Dale, B. H., et al. (2003). *Total Quality Management, Third Edition, International Edition*. New Jersey: Pearson Education International.
- Dale, F. (2002). *Penilaian Kinerja : Menguasai keahlian yang Anda perlukan dalam dalam sepuluh menit*. Yogyakarta: Andi.
- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Davis, D., & Cosenza, R. M. (1993). *Business Research for Decision Making*. Belmont: PWS-KENT Publishing Company.

- Dwi, Y., & Wiwik, S. C. (2008). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Return on Assets pada Perusahaan Manufaktur di Surakarta dan Sekitarnya. *MODUS*, Vol. 20, No. 1. pp. 65-76.
- Engel, J., et al. (2006). *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics.
- Garg, D., et al. (2010). TQM success factors in North Indian manufacturing and service industries. *The TQM Journal* Vol. 23 No.1, 2011.
- Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Hamalik, O. (1993). *Media Pendidikan*. Cetakan ke VI. Bandung: Citra Aditya.
- Hanafiah, M. J., et al. (1994). *Pengelolaan Mutu Total Perguruan Tinggi*. Jakarta: Badan Kerjasama Perguruan Tinggi Negeri.
- Harahap, S. S. (2009). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasan, M. & Kerr, R. M. (2003). The Relationship Between Total Quality Management Practices and Organizational Performance in Services Organizational. *The TQM magazine*, 15 (4), 286-291.
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2007). *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriantoro, N. & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Indriyo, G. & Basri. (2002). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irham, F. (2012). *Analisis Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Ismunawan. (2010). Penerapan Penilaian Kinerja dan Sistem Pengukuran. *Jurnal GRADUASI* Vol. 24.
- ISO 9000. (2005). *Quality Management Systems - Fundamentals and vocabulary*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Jogiyanto, H. (2001). *Analisis & Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, H. (2013). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, Edisi Kedelapan.

- Joseph, M. J. (1945). *Management of inspection and quality control*. New York: McGraw Hill.
- Jumingan. (2006). *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan pertama. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keraf, G. (1996). *Tata Bahasa Indonesia*. Cetakan kesepuluh. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Kerzner, H. (2001). *Project Management. Seventh Edition*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Kotler, P. (1993). *Marketing management: Analysis, Planing, Implementation, Control*. Ed. 8. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Latham, G, P., & Locke, E, A. (1990). *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lorange, P. (1980). *Corporate Planning: An Executive Viewpoint Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Marvalia, A. A. (2017). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. SYU*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Marwan, A. (1991). *Marketing*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Narsa, I. M., & Yuniawati, R. D. (2003). Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*. Vol. 5. No. 1 Mei 2003: hal 18-35.
- Nasution, M. N. (1998). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurabadi, A. (2014). *Manajemen Sarana Dan Prasarana*. Malang: Universitas Negeri Malang
- Oliver, R. L., et al. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, et al. (1988). Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. *Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Prawirosentono, S. (2007). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis Kiat Membangun Bisnis Kompetitif Bernuansa "Market Leader"*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Pulungan, I. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PAU-PPAI UT.
- Robbins, S. (1991). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prehalindo.
- Robert, J. S. (1991). *Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robert, N. A. & Govin, D. (2005). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi Kedua, Terjemahan F.X Kurniawan Tjakrawala. Jakarta: Salemba Barat.
- Rudianto. (2013). *Akuntansi Manajemen Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Samuel & Foedjiawati. (2003). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7 Maret.
- Santoso, S. (2007). *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma*. Jakarta: Media Komputindo.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Edisi Pertama. Graha Ilmu.
- Sawir, A. (2005). *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U. (2009). *Research Methods for Business*, Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sergiovanni, T. J. (1987). *The Principalsip: A Reflective Practice Perspective*. Needham Heights Massachusetts: Allyn's and Bacon Inc.
- Setiawaty, L. (2017). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus pada Hotel Crowne Plaza Bandung)*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Siagian, P. S. (1981). *Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan*. Cetakan Keenam. Jakarta: Gunung Agung.
- Sibarani, C. (2014). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Inti (Persero) Bandung)*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Sucipto. (2003). Penilaian Kinerja Keuangan. *Jurnal Akuntansi*. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sujoko, S. E. (2004). *Metode Penelitian Untuk Akuntansi*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Supardi & Anwar, S. (1993). *Dasar-dasar Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: UII Press.
- Sutisna, O. (1993). *Administrasi Pendidikan: Dasar Teoretis dan Praktik Profesional*. Bandung: Angkasa.
- Sutrisno. (2009). *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*, Edisi Pertama, Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Suwardjono. (2008). *Teori Akuntansi: Perekayasaan Pelaporan Keuangan*. Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono, F. (1998). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2001). *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tse, D. K. & Wilton, P. C. (1998). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*. 25(2): 204-212.
- Warren, et al. (2005). *Pengantar Akuntansi* (Edisi Keduapuluh satu ed., Vol. Buku Satu). Jakarta: Salemba Empat.
- Widarjono, A. (2013). *Ekonometrika: Pengantar dan aplikasinya*. Jakarta: Ekonosia.
- Wilkie, W. L. (1990). *Consumer Behavior*, 2nd ed. New York
- William, J. S. (1984). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Winardi. (1982). *Kamus Ekonomi*. Bandung.
- Wyckof. (1990). *Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.