

DAFTAR PUSTAKA

- Bhuono, Agung Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- E Gandey. *Profitabilitas*. www.efry-day.blogspot.com. Juni 2010.
- Gazspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Non-Parametrik*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Hansen, Don R. dan Maryanne M. Mowen. 2009. *Akuntansi Manajerial*. Terjemahan Dewi Fitriasari dan Deny Amos Kwary. Edisi 8. Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Jogiyanto, H. M. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE-UGM. Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Manurung, Rubi Masnita. 2012. *Pengaruh Karakteristik Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Kereta Api (Persero)*. Jurusan Akuntansi . Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Maranatha.
- Maryam, Siti. 2012. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan*. Skripsi. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Revisi. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Pane, Hariati Susanti. 2010. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajemen*. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara.
- Patriciana, Yurica. 2010. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*. Skripsi. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara.
- Ridhuwan. 2006. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Saleh, Akh. Muwafik. *Customer Satisfaction*. www.muwafikcenter.blogspot.com, Oktober 2010.

- Sari, Dewi Maya. 2009. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial pada PT Super Andalas Steel*. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta.
- Wild J.J., et al. 2005. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi 8. Buku 2. Salemba 4. Jakarta.
- Yulliani, Dwi dan Sunarni, Ch. Wiwik. 2008. *Pengaruh penerapan TQM Terhadap Return on Assets pada Perusahaan Manufaktur di Surakarta dan sekitarnya*. MODUS, Vol. 20, No 1. Pp. 65-76
- Zulaika. 2008. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajemen pada PT PP Lonsum Indonesia, Tbk*. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara.
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.