

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, F., & Zulvia, D. (2018). Analisis Kinerja Juru Pungut (Kolektor) Retribusi Pelayanan Persampahan Terhadap Target Retribusi Pelayanan Persampahan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang. *Benefita*, 3(Oktober), 357–366.
- Astuti, T. B. (2019). Pengaruh Teknik *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Serta Perilaku Manajer Sebagai Variabel Moderating. *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), 46. <https://doi.org/10.33366/ref.v7i1.1350>
- Buchholz, S. (2000). *Creating the High Performance Team*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi delapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch D.L dan Davis D.L. (2002). *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Process, and Service*. Edisi Terjemahan. Alih Bahasa oleh Benyamin Molan, Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengelolaan, dan Pelayanan. Jilid I. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Hidayat, Anwar. (2012). *Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sampel*. <https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html>.
- Hondro, D. L., Budiarmo, N., & Mawikere, L. M. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Bumi Selaras Asri (Golden Spring dan Meeting Point) Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(1), 86–94.
- Kumentas, C. N. 2013. Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT. POS Indonesia. *Jurnal EMBA*. Vol.1 (3) ISSN:2303-1174.
- Lamato, R. B., Jan, A. B. H., Karuntu, M.M. (2017). Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Asegar Murni Jaya Desa Tumuluntung Kab. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA*. Vol.5, No.2, Hal 423- 432.
- Lowing, S., J. Tinangon., S. Walandouw. (2014). *Total Quality Management* (TQM) Pengaruhnya terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Pengadaian (Persero) Kanwil V Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 2, No. 2, Hal. 1055 - 1066.
- Marthin, A., & Saebani, A. (2022). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 1(1), 1–19.

- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management. Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Polii, L. I. L., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial Pada Dinas Perhubungan Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 651–660. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/22470>
- Putri, R. A., & Suzan, L. (2019). *Effect Of Total Quality Management (TQM) On Managerial Pperformance* (Case Study at Bandung City Transportation Agency). *EProceedings of Management*, 1(2), 1–7.
- Ralahallo, F. N. dan Patipeiluhu, J. 2017. Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial Pada Pemuda Bakery And Cake Di Kota Ambon. *Jurnal*. Vol. 5(1).
- Reynaldo, L, O., Pondaag, J, J. (2018). Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara International Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6, No.3, Hal 1458 – 1467.
- Syahida, P. A., & Nurleli. (2022). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban terhadap Kinerja Manajerial. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 109–116. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.821>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Talibonso, M. A., Karamoy, H., & Alexander, S. W. W. (2021). Evaluasi Penerapan *Total Quality Management* Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1), 1089–1096. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/32844>
- Tatontos, A., M, M, Karuntu., I, D, Palandeng. (2019). Analisis *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara. *Jurnal EMBA*. Vol. 7, No. 4, Hal. 4748 - 4756.
- Tiho, R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2022). Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT Dayana Cipta Manado. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1147–1156. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/39376>
- Tjiptono dan Diana. 2010. *Manajemen Operasi*. Buku 1 Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.

- Tjiptono dan Diana. 2011. *Total Quality Management*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. 2010. *Total Quality Management*. Andi Offset, Yogyakarta.