

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, IDKR., Brahmayanti, L. A., & Subaedi. (2010). Kompetensi SDM UKM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 12.
- Armstrong., & Kotler. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Penerbit PT. Indeks Gramedia. Jakarta
- Badan Pusat Statistik. (2011). *Produk Domestik Bruto Indonesia Tahun 2011*. Dilihat 20 Oktober 2016. [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)
- Cacciope, R. (1998). Structure Empowerment: an Awardwinning Program at The Brunswood Resort. *Journal Leadership and Organization Development*. 19-5 : 267- 74.
- Chien, S. H., & Chen, J. J. (2010). Suppller Involvement and Costumer Involvement Effect on New Product Development Succes in the Financial Service Industry. *Journal of Marketing* Vol. 30, No. 2, February 2010, 185-201
- Ersi, D. Y., & Samuel, H. (2014). Analisis CRM, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UMKM Berbasis Bahan Baku Terigu di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8 , No. 1, ISSN 1907-235X.
- Fadzilah, A. (2006). Analisa Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Self of Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Volume 3, Nomor 1.
- Flynn, B. B., Schroader, R. G., & Sakakibara, S. (1994). A Framework For Quality Management Research and An Associated Measurement Instrument. *Journal of Operation Management*. 11 : 339-336.
- Ghozali, I. (2012). *Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F. Jr., Black, W. C., Anderson, R.E., & Tatham, R.L (1998). *Multivariate data analysis, 5<sup>th</sup> edition.*, New Jersey. Pearson Prentice Hall
- Hair, J.F. Jr., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, R.L. (2008). *Multivariate data analysis, 6<sup>th</sup> edition*. New Jersey. Pearson Prentice Hall

- Handyhani, M . (2015). Pengaruh Kualitas Kerja dan Komitmen Orgnisasi Terhadap Kinerja Pegawai
- Hashmi, K. (2004). Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM). [www.isisigma.com](http://www.isisigma.com).
- Hasibuan, M.S. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Jasuri. (2014). Implementasi TQM Pada Kelas Internasional dan Kelas Akselerasi Mts. Assalam Surakarta.
- Jogiyanto, H. M. (1999). *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur. Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, ANDI Yogyakarta.
- Karakoc, N., & Yilmaz, A. (2009). Employee Empowerment and on The Quality of Service Recovery Effort, *Journal of Quality Management*. 2 (1): 117-32.
- Katz, R. L. (1955). *Skill of An Effective Administrator*. Harvard Bussiner Review Vol. 52.
- Kemenko Perekonomian. (2014). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014*. Undang Undang No.20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Dilihat 10 Maret 2017. [www.ekon.go.id](http://www.ekon.go.id)
- Kemenko Perindustrian. (2003). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003*. Undang Tentang Ketenagakerjaan. Dilihat 10 Maret 2017. [www.kemenperin.go.id](http://www.kemenperin.go.id).
- Krejewski, J. L., & Ritzman, L.P. (2006). *Operation Management Strategy and Analysis*. Fifth Edition, Addison-Wesley Publising Company Inc.
- Martinez-Lorente., et all. (2000). Total Quality Management: *Origins and Evolution of Term*. Assistant professor of the Departement of economia de la Empresa, University of Murcia, Spain.
- Muchtar, A. (2000). Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga*. Jakarta. Salemba Empat .
- Mulyadi. (2007). *Sistem Akuntansi. Edisi Keempat* . Jakarta. Salemba Empat.

- Munizu, M. (2010). Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.12, No.2, September 2010: 185-194.
- Murdijanto., & Sularso, A. (2004). Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 6, No. 1, 72-81.
- Nasution , M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terhadap (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Noviatoro, T. (2015). Pengaruh Komitmen dan Implementasi TQM Terhadap Kinerja Manajerial di Kawasan Industri Karawang
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & L. Berry, L. (1985). "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall).
- Paribu, H. (2009). Pengaruh Komitmen, Persepsi, dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*. Volume 6 Nomor 2, Desember 2009
- Prasetijo, R., & Ihalaw, J. ( 2005). *Prilaku Konsumen*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Prawirosentono, S. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE
- Prayhoego, C., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Bussines Accounting Review*. Vol. 1, 2013.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L.L. (2000). *Costumer Behavior*. USA: Prentice Hall.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis* Edisi 4 Buku 1 (Kwan Men Yon, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis* Edisi 4 Buku 2 (Kwan Men Yon, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat
- Sudaryanto., & Hanim, A. (2002). Evaluasi Kesiapan UMKM Menyongsong Pasar Bebas Asean (AFTA) : Analisis Perspektif dan Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Manajemen*, Vol 1 No 2, Desember 2002.
- Sudaryanto., Ragimun., & Wijayanti, R.R. (2014). Strategi Pemberdayaan UMKM Dalam Meenghadapi Pasar Bebas Asean. *Jurnal ISSN*. NO : 1978-6522.

- Sultana, A., Irum, S., Ahmed, K., Mehmood, N. (2012). Impact of Training on Employee Performance: A Study of Telecommunication Sector in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 4 (6): pp: 646-661
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Topalovic, S. (2014). The implementation of total quality management in order to improve production performance and enchancing the level of costumer satisfaction. *Journal Procedia Technology*. 19 (2015) 1016-1022
- Tumpobolon, B. D. (2007). Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan dan Faktor Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Organisasi yang Menerapkan SNI 19-9001-2001. *Jurnal Standarisasi*. Vol. 9, No.3 Tahun 2007 :106-115
- Ukil, M. I. (2016). The Impact Employee Empowerment on Employee Satisfaction and Service Quality : Empirical Evidance from Finance Enterprize in Bangladesh. *Business Theory and Practical*, 2016. 17(2): 178- 198.
- Widarsono, A. (2007). Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi FE Unsil*. Vol. 2, No. 2, 2007.
- Widjaja, T, A. (1993). *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Wijaya, O. H., Suryawan, I. N. (2015). Pengaruh Total Quality Managament (TQM) dan Quality Management Information (QMI) terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Tarumanegara dan TSM Trisakti*.

