

**PENGARUH TQM (*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN PENGHARGAAN (*REWARD*)
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT. ASURANSI BRI *LIFE*
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

MOH. LUTVI GHAMAZIN

15.1041.1344

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOH. LUTVI GHAMAZIN

Nim : 1510411344

Prodi : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *PENGARUH TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN PENGHARGAAN (REWARD) SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT. ASURANSI BRI LIFE CABANG JEMBER*; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,2019

Yang menyatakan,

MOH. LUTVI GHAMAZIN

NIM. 15.1041.1344

SKRIPSI

**PENGARUH TQM (*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI
VARIABEL MODERASI PADA PT. ASURANSI BRI *LIFE* CABANG
JEMBER**



Oleh :

MOH. LUTVI GHAMAZIN

NIM. 15. 1041. 1344

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Trias S., SE., SH., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri W., S.Psi., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh TQM (Total Quality Management) terhadap Kinerja Karyawan dengan Penghargaan (Reward) sebagai variabel Moderasi pada PT. Asuransi BRI Life cabang Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juli 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Feti Fatimah., SE., MM.
NPK : 07 09 622

Anggota 1,

Anggota 2,

Trias S., SE., SH., MM.
NPK : 05 09 477

Pawestri W., S.Psi., MM.
NPK : 19820526.1.1703.800

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

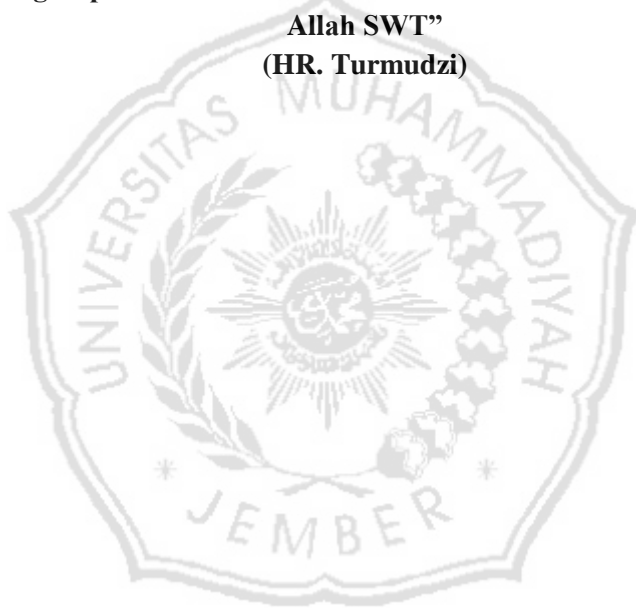
Dr. Arik Susbiyani., SE., M.Si.
NPK : 01 09 289

Haris Hermawan, SE., MM.
NPK : 15 03 643

MOTTO

**“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”
(Al-Mujadilah : 11)**

**“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah SWT”
(HR. Turmudzi)**



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan HidayahNya sehingga saya bisa menyelesaikan karya tulis ini.

Terimakasih pula saya ucapkan kepada :

1. Abi saya **“Ali Wafa”** dan umi **“Mutmainnah”** yang senantiasa mencurahkan do’a, memberikan semangat, pengorbanan, kasih sayangnya yang tulus, mendidik dan membimbing dengan penuh kesabaran, keikhlasan serta tak pernah mengenal lelah, terimakasih atas semua yang engkau berikan kepadaku selama ini, semoga Allah SWT selalu memberikan Rahmat dan HidayahNya kepada abi dan umi. Semoga persembahan kecil ini bisa sedikit membahagiakan engkau dan suatu bentuk awal keberhasilan abi dan umi selama ini serta menjadi awal kebahagiaan yang lain.
2. Kakak saya **“Sholihah”** yang selalu memberikan do’a serta dukungannya hingga saya bisa menyelesaikan pendidikan ini.
3. Keluarga besar **“HINKAN”, wahyu, putri, firoh, risa, dan dian** yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Keluarga besar **“Manajemen H”** yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Keluarga besar **“PSM” Wahana Swara Surya** yang telah memberikan saya ruang berjuang dan banyak ilmu.
6. Semua kawan-kawan di fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Almamater yang kucintai dan kubanggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Alhamdulillahirabbilalamin segala puji bagi Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahNya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH TQM (*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT. ASURANSI BRI *LIFE* CABANG JEMBER”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. M. Hazmi, DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Haris Hermawan, S.E.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Trias S., S.E., S.H., MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Pawestri W., S.Psi., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Feti Fatimah, S.E, MM. selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staff pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staff pengajar jurusan manajemen.
7. PT. Asuransi BRI *Life* cabang Jember yang telah memberikan ijin dan karyawan-karywan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang

membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jember,2019
Penyusun,

MOH. LUTVI GHAMAZIN
NIM. 15.1041.1344



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 TQM (<i>Total Quality Management</i>)	6
2.1.1 Pengertian TQM (<i>Total Quality Management</i>) ...	6
2.1.2 Alasan Penggunaan TQM (<i>Total Quality Management</i>)	7
2.1.3 Prinsip-prinsip dan implikasi TQM (<i>Total Quality Management</i>).....	8
2.1.4 Elemen-elemen TQM (<i>Total Quality Management</i>)	10
2.2 Penghargaan (<i>Reward System</i>)	12
2.2.1 Pengertian Penghargaan (<i>Reward</i>)	12
2.2.2 Tujuan Sistem Penghargaan (<i>Reward</i>)	12
2.2.3 Jenis-jenis Penghargann (<i>Reward</i>)	13
2.2.4 Dimensi Sistem Penghargaan (<i>Reward System</i>)...	15
2.3 Kinerja Karyawan	15
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	15

2.3.2	Faktor-faktor Kinerja Karyawan	16
2.3.3	Standar Kinerja Karyawan.....	17
2.4	TQM (<i>Total Quality Management</i>) pada Industri jasa	18
2.5	Sistem Pengukuran Kinerja.....	19
2.6	Hubungan Antar Variabel	19
2.6.1	Hubungan TQM dan Kinerja Karyawan	19
2.6.2	Interaksi TQM, Penghargaan dan Kinerja Karyawan	20
2.7	Penelitian Terdahulu	21
2.8	Kerangka Konseptual Penelitian	24
2.9	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Identifikasi Variabel.....	26
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.2.1	Skala Pengukuran Variabel	26
3.2.2	Variabel TQM (<i>Total Quality Management</i>)	27
3.2.3	Variabel Penghargaan (<i>Reward</i>)	27
3.2.4	Variabel Kinerja Karyawan	28
3.3	Desain Penelitian	30
3.4	Jenis dan Sumber Data	30
3.5	Teknik Pengambilan sampel	30
3.5.1	Populasi dan Sempel	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	Uji Kualitas Data	31
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	31
3.8	Uji Hipotesis.....	33
3.8.1	Analisis Regresi Berganda.....	33
3.8.2	MRA (<i>Moderated Regression Analysis</i>)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian	35
4.1.2	Visi dan Misi Objek Penelitian.....	36
4.1.3	Struktur Organisasi Objek Penelitian.....	37
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	39
4.2.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	39
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
4.2.4	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	40

4.3 Analisis Data.....	41
4.3.1 Analisis Variabel Penelitian	41
4.3.2 Uji Kualitas Data	47
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.4 Uji Hipotesis.....	52
4.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	52
4.4.2 MRA (<i>Moderated Regression Analysis</i>).....	54
4.5 Pembahasan	55
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2016	3
Tabel 1.2	Data Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2017	3
Tabel 1.3	Data Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2018	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Kriteria Skala Pengukuran Jawaban	26
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian Autokorelasi	33
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan	38
Tabel 4.2	Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3	Responden Menurut Usia	39
Tabel 4.4	Responden Menurut Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.5	Responden Menurut Lama Bekerja	40
Tabel 4.6	Frekuensi Pernyataan Responden (TQM)	41
Tabel 4.7	Freekuensi Pernyataan Responden Penghargaan	44
Tabel 4.8	Frekuensi Pernyataan Responden Kinerja Karyawan	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Auto Korelasi	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Determinasi R ²	53
Tabel 4.14	Hasil Uji t	53
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Moderasi 1	54
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Moderasi 2	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	37
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas	51
Gambar 4.4	Hasil Uji Normalitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner dan Tabulasi Data Kuisisioner	62
Lampiran 2	Frekuensi Pernyataan Responden	69
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	74
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas	77
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Berganda, Moderasi, Asumsi Klasik .	79
Lampiran 6	Tabel r <i>product moment</i> dan Ditribusi t	84
Lampiran 7	Surat Penelitian, Dokumentasi Penelitian	89



DAFTAR PUSTAKA

- A. Dale, Timpe, (1999). *Seri Manajemen Sumber Daya*. Yogyakarta: Gramedia.
- Alhudri & Heriyanto, 2015. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. Vol 2 no 2 Oktober 2015.
- Ariani, Dorothea Wahyu, 1999. *Manajemen Kuaitas*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ariyanto Susilo Toto Rahardjo, Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan (studi pada PT. BAHANA BUANAX, Sayung). Vol 6 No 1 2017.
- Banker, R., G. Potter, and R. Schroeder. 1993. "exporting manufacturing performance measures to worker: An empirical study". *Journal of Management Accounting Research*. 33-35.
- Besterfield, 2003. *Total Quality Management(International Edition)*. Pearson Education International, New Jersey.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Charles.G.P. 1996. "Human-Resources Practices Of Hotels". *Cornel Hotel & Restourant Administration Quarterly (CHR)*. Vol.37. Iss 5 Oktober 1996. P.67 – 77.
- Cooper & Lybrand. 1992. "Compensation Planning for 1993". New York, NY: Cooper and Lybrand.
- Daniel, S., and W. Reitsperger. 1991. "Linking quality strategy eith management control systems: Empirical evidence from Japanese industry". *Accounting, Organizations and Society* 17 : 601-618.
- Deming, W.E. 1982. "Quality, Productivity, and Competitive Position". Cambridge, MA:MIT, Center for Advanced Engineering Study.
- Goetsch, David L, dan Stanley B. Davis. 2002. *Manajemen Mutu Total*. Penerbit: Prenhallindo. Jakarta.
- Gomez, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2011.
- Hasibuan, S.P Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara, 2002.
- Hasibuan, S.P. Malayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara.

- Hasibuan, S.P. Malayu. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Ichniowski, C.,K, Shaw and G. Prennushi. 1997. "The effects of human resources management practice an productivity: a study of steel finishing lines". *The American Economic Review* 87:291-314.
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irianto, Dwiyono dan Abduh, Agung Muhammad. 2010. *Sumber Daya Manusia : Pengantar Konsep Dua Aplikasi*. Pendidikan dan Komputer IMKI PRIMA Group Primagama Semarang.
- Itter.C., and D.F. Larcker. 1995. "Total quality management and the choice of information and reward systems". *Journal of Accounting Research* (supplement): 1-34.
- Jackson, J. H., & Mathis, R. L. 2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Penterjemah Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Jakarta: Salemba Empat.
- Juditshira Lempoy, 2013. Penerapan TQM terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan pada PT. PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo. Vol 1 No 3 September 2013.
- Khim Ling Sim and larry N. Killough. 1998. "The Performance Effects of Complementarities between Manufacturing practice and management Accounting system". *Journal of Management Accounting Research* 10:325-346.
- Krawjeski, J. Lee and Ritzman, L. P. 2006. *Operation Management Strategy and Analysis*, Fifth edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Kuncoro, Mudrajad, 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Edisi 4, Jakarta: penerbit Erlangga.
- Locke,E., and G. Latham. 1990. "Goal Setting Theory and Task performance". New York, NY; Prentice Hall.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Milgrom, P., and J. Roberts, (1990). "The Economics of Modern Manufacturing technology, strategy, and Organization," *The American Economic Review* June. pp. 511-528.
- Moorhead, Gregory. Griffin, Ricky W. (2013). *Perilaku Organisasi-Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Mowen, Maryanne M., Hansen, Don R.. 2000. "Management Accounting". International Thomson Pubblising. pp 434-457.

- Munizu, Musran. "Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar)": Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin, 2010.
- Mulyadi & Johny Setyawan, 1998 "Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen" Universitas Gadjah Mada. h. 213-214.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Notoatmojo, Soekidjo, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Prawirosentono, Suyadi, "*Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis Kiat Membangun Bisnis Kompetitif Bernuansa "Market Leader"*". Bumi Aksara, Jakarta, 2004.
- Rivai Zinal, Basri Zainuk, Gunawan, Mardiwastito, Gatot, 2015. *Manajemen Kinerja Untuk Perusahaan dan Organisasi*. BPFE, Yogyakarta.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2010. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Schuler, Randall S dan Susan E. Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad ke-21, edisi ke-6 jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung, Indonesia.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YPKN, Yogyakarta.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, STIE YPKN, Yogyakarta.
- Suryati Eko Putro, 2010. Pengaruh *Total Quality management* terhadap Kinerja Manajemen dengan Sistem Penghargaan (*Reward*) Sebagai Variabel Moderasi. Vol 8 no 3 Mei 2010.
- Sutrisno, Edy. 2013. *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Suyadi Prawirosentono. 1999. "*Kebijakan Kinerja Karyawan*" BPFE Yogyakarta. h.2.
- Suyadi, Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Snell, S., and J. Dean. 1992. "*Integrated Manufacturing and Human Resources Management: A human capital perspective*". *Academy of Management Journal* 35: 467-504.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Tresna P. Soemardi. 1995. "*Total Quality Management Sebagai Kunci Keunggulan Bersaing*". *Manajemen Usahawan Indonesia* 11, Th XXIV, Nopember.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima, PT. Rajagrafindo Persada Jakarta.

- Wirawan. *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Wruck, K.H., and M.C. Jensen. 1994. "Science, Specific Knowledge and Total Quality Management". *Journal of Accounting and Economics*: 247-287.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- Young, S.M., M. Shields, and G. Wolf. 1998. "*Manufacturing Control and Performance: An Experiment*". *Accounting, Organization and Society* 13.
- Zainal, Veithzal Rivai, et al. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

