

## DAFTAR PUSTAKA

- Alkaf, Yasir. 2011. *Dikecewakan (Oknum) Kantor Pos*. (<https://yasiralkaf.wordpress.com/2011/03/10/dikecewakan-oknum-kantorpos/>) [online] diakses 10 Maret 2015 19:30.
- Amin, Widjaja, Tunggal. 2001. *Pengukuran Kinerja Dengan Balancde Scorecar*. Jakarta: Harvarindo.
- Baridwan, Zaki. 2000. *Intermedite Accounting*. Yogyakarta : BPFE.
- Candrama, Kadek Teja. 2011. *Pengaruh Total Quality Management (TQM), Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan kerja dan Fungsi Mentoring terhadap Kinerja karyawan PT.Pos Indonesia, Kantor Pos Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
- Eriyundani. 2013. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Laba Perusahaan pada PT.Toyota Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Ernawati, Zuni Dwi. 2000. *Pengendalian Biaya Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Laba Operasi Pada PT BPR Pulau Intan Sejahtera Kecamatan Kesamben Kabupaten Blitar*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Gaspersz, Vincent, Dr. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent, Dr. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Evonometric*. Jakarta: Erlangga.
- Hansen dan Mowen. 2009. *Akuntansi Manajerial*. Buku 1 edisi 8. Jakarta : Salemba Empat.
- Hasanah, Hikmah. 2013. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan*

*Sebagai Variabel Moderating Pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.*

Husein, Umar. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan, Seri Desain Penelitian Bisnis – No.1.* Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman – Pengalaman,* Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.

Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

M, Nafarin. 2000. *“Penganggaran Perusahaan”.* Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.

M, Nasution. 2005. *Total Quality Management.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Maryam, Siti. 2013. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT.PLN (Persero) APJ Bandung.* Jurnal Ekonomi. Universitas Pendidikan Indonesia.

Mulyadi. 2001. *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat dan Rekayasa.* Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Empat.

Nazir, Mohammad. 2011. *Metodologi Penelitian.* Cetakan ketujuh. Bogor : Ghalia Indonesia.

Pancawati, Dini. 2014. *Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Surat dan Paket PT. Pos Indonesia Menggunakan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus : Kantor Pos Kelas II Bandung).* Jurnal Teknik Industri. Universitas Islam Bandung.

Reeve, James. M., Warren, Carl.S., and Duhac, Jonathan.E (terjemahan Damayanti Dian). 2011. *Pengantar Akuntansi (Adaptasi Indonesia).* Jakarta : Salemba Empat.

Renata, Yoan, Agnes. 2012. *Pengaruh Total Quality Managemet Pada Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya : Studi Kasus pada PT. Bintang Alam Semesta.* Jurnal Akuntansi. Universitas Kristen Maranatha.

Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No.38 Tahun 2009 tentang Pos.* Lembaran Negara RI Tahun 2009, Sekretariat Negara. Jakarta.

Riduwan. 2008. *Dasar-dasar Statistika.* Bandung : Alfabeta.

Santoso, Singgih. 2002. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Soemarso S.R. 2002. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Buku Dua, Edisi Kelima, Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV.Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Uli, Eva. 2014. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan*. Jurnal Ekonomi. Universitas Widyatama.

Umar, Husein, 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Rajawali.

Warsidi dan Pramuka. 2000. *Pemahaman Ekonomi Umum*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.

Web :

[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)