

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

---

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)  
Program Studi Akuntansi

Undergraduate Papers

---

Lumban Toruan, Della Royto

2024

# Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri Taspen KCP Iskandar Muda

---

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/304>

*Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas*

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK  
MANDIRI TASPEN KCP ISKANDAR MUDA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**OLEH:**

**DELLA ROYTO LUMBAN TORUAN**

**NPM : 200120124**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS**

**MEDAN**

**2024**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK  
MANDIRI TASPEN KCP ISKANDAR MUDA**

DELLA ROYTO LUMBAN TORUAN

NPM : 200120124



Disahkan Oleh

Ketua Program Studi



Evelyn Roma Riauli Silalahi, S.E., M.Si  
NIDN : 0103076701

Disetujui Oleh

Pembimbing

Jonna L. Saragih, S.E., M.Si  
NIDN : 0113087201

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK  
MANDIRI TASPEN KCP ISKANDAR MUDA**

**DELLA ROYTO LUMBANTORUAN**  
NPM : 200120124

PROGRAM STUDI AKUISITANSI SI

Medan, 6 November 2024

Penguji I

Penguji II

  
**Dr. A. Sitanggang, M.Si, Ak**  
NIDN : 0102088001

  
**Sabeth Sembiring, S.E, M.Si**  
NIDN : 0116066401

  
**Joana L. Saragih, S.E, M.Si**  
NIDN : 0113087201

  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Dr. Kornel Munthe**  
NIDN : 0130096702

  
Ketua Program Studi

  
**Evelin Roma Hauli Silalahi, S.E, M.Si**  
NIDN : 0103076701

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : DELLA ROYTO LUMBAN TORUAN  
NPM : 200120124  
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI  
JENJANG PROGRAM : STRATA SATU  
KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK  
MANDIRI TASPEN KCP ISKANDAR MUDA

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 6 November 2024  
Peneliti,

**DELLA ROYTO LUMBAN TORUAN**  
**NPM : 200120124**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Identitas

1. Nama : Della Royto Lumban Toruan
2. Tempat / Tanggal Lahir : Sidikalang, 31 Desember 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Sahata Lumban Toruan
6. Nama Ibu : Dortaida Simbolon
7. Alamat Orang tua : Jl. Rsu Sidikalang
8. Alamat Mahasiswa : Gg. Gereja Karo No. 11a Setia Budi
9. No. Hp : 081269393203
10. Email : [delalumbantoruan0987@gmail.com](mailto:delalumbantoruan0987@gmail.com)

### II. Riwayat Pendidikan

1. TK Pembina Sidikalang Tamat Tahun 2008
2. SD Negeri 030281 Sidikalang Tamat Tahun 2014
3. SMP Swasta Bukit Cahaya Sidikalang Tamat Tahun 2017
4. SMA Negeri 2 Sidikalang Tamat Tahun 2020
5. Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Santo Thomas Tahun 2024

## MOTTO

*In the name of Jesus Christ*

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku.”  
(Mazmur 118 : 13)

“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu dan tidak ada rencana-Mu yang gagal”  
(Ayub 42 : 2)

“Jangan takut, percaya saja”  
(Markus 5 : 36 )

“Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia”  
(Kolose 3 : 23)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

## ABSTRAK

### **DELLA ROYTO LUMBAN TORUAN, 200120124, 2024 PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK MANDIRI TASPEN KCP ISKANDAR MUDA**

**Dosen Pembimbing : Joana L. Saragih, SE., M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh perbaikan berkelanjutan, komitmen jangka panjang, pendidikan pelatihan, pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan Pada PT Bank Mandiri Taspen Kcp Iskandar Muda. Teknik pengambilan sampel adalah dengan cara *purposive sampling* sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Data yang diperoleh dari PT Bank Mandiri Taspen Kcp Iskandar Muda dari tahun 2019-2023. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda dengan tingkat signifikansi yang dipergunakan adalah 5%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan berkelanjutan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen jangka panjang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, pendidikan pelatihan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan secara simultan pengaruh perbaikan berkelanjutan, komitmen jangka panjang, pendidikan pelatihan, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada PT Bank Mandiri Taspen Kcp Iskandar Muda.

**Kata Kunci : Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan, Komitmen Jangka Panjang, Pendidikan Pelatihan, Pemberdayaan Karyawan, dan Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

**DELLA ROYTO LUMBAN TORUAN, 200120124, 2024 THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT BANK MANDIRI TASPEN KCP ISKANDAR MUDA**

**Supervisor: Joana L. Saragih, SE., M.Si**

*This study aims to test how much influence continuous improvement, long-term commitment, education training, employee empowerment have on employee performance at PT Bank Mandiri Taspen Kcp Iskandar Muda. The sampling technique is by purposive sampling according to the predetermined criteria with a sample size of 60 people. Data obtained from PT Bank Mandiri Taspen Kcp Iskandar Muda from 2019-2023. The analysis technique used in this study is Multiple Linear Regression with a significance level of 5%.*

*The results of this study indicate that continuous improvement has a negative and significant effect on employee performance, long-term commitment has a negative and significant effect on employee performance, education training has a negative and significant effect on employee performance, and employee empowerment has a negative and significant effect on employee performance, while simultaneously the effect of continuous improvement, long-term commitment, education training, and employee empowerment have a positive and significant effect on employee performance at PT Bank Mandiri Taspen Kcp Iskandar Muda.*

**Keywords:** *Effect of Continuous Improvement, Long-Term Commitment, Education Training, Employee Empowerment, and Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK MANDIRI TASPEN KCP ISKANDAR MUDA”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas. terselesaikannya Skripsi ini tentu berkat dukungan dan doa dari banyak pihak yang membantu penulis. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Ibu Evelin Roma Riauli Silalahi, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
4. Ibu Yan Christin Br Sembiring, SE., M.Si, selaku dosen Pembimbing Akademik penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat.
5. Ibu Joana L. Saragih, S.E. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang selama ini membimbing penulis dengan sabar dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Drs. Abdonsius Sitanggang, M.Si, Ak selaku dosen penguji pertama yang sudah memberikan waktu, saran dan masukan kepada penulis.
7. Ibu Sabeth Sembiring, SE., M.Si. selaku dosen penguji dua yang sudah memberikan waktu, saran dan masukan kepada penulis.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas yang telah memberikan pengetahuan dan pendidikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
9. Teristimewa kepada kedua orangtua terhebat penulis yaitu Bapak Sahata Lumban Toruan dan Ibu Dortaida Simbolon, Amd.Kep yang sangat berjasa dalam hidup penulis selalu menjadi *support system* bagi penulis dan selalu memberikan kasih sayang, doa, harapan, dukungan dan perhatian kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, Terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan Mama dan Papa saya bisa berada di titik ini.
10. Kepada saudara penulis kakak Novel Lumbantoruan, S.KM kakak Mikha Lumbantoruan, S.Kep, Ns juga kepada Adik Yoel Lumbantoruan yang sudah memberikan dukungan, doa, motivasi, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk teman-teman penulis yang tidak bisa saya sebut namanya satu persatu yang menjadi tempat bertukar pikiran, memberikan dukungan baik tenaga, waktu dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih untuk teman-teman penulis Christin Susana Siahaan, Jentina Evi Tamala Purba, Julyta Naibaho, Nurintan Sinurat, Henny Debio Tarigan yang memberikan dukungan dan waktu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-team Prodi Akuntansi terkhusus kelas C dan teman-teman satu bimbingan stambuk 2020 yang tidak bisa disebut namanya satu persatu, yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. David Richardo Simaremare,yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga,pikiran,penasehat yang baik Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan skripsi saya.
15. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terimakasih karena terus berusaha dan tidak pantang menyerah serta senantiasa menikmati prosesnya yang bias dibilang tidak mudah selalu semangat untuk menghadapi sesulit apapun penyusunan skripsi ini sampai skripsi ini terselesaikan semaksimal mungkin.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini nantinya dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 6 November 2024  
Penulis,

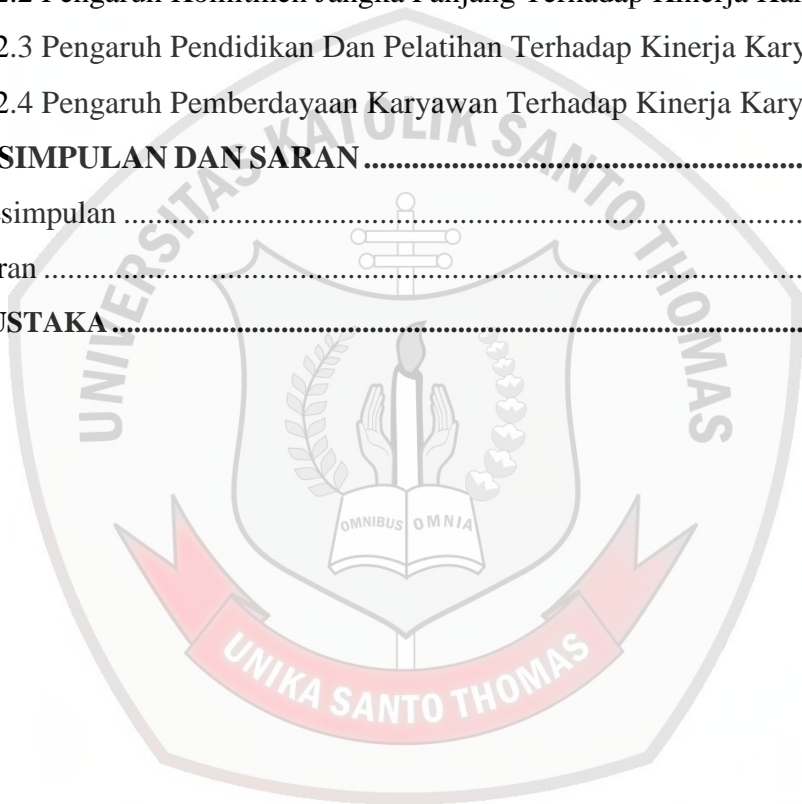
**DELLA ROYTO LUMBAN TORUAN**  
**NPM : 200120124**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
HALAMAN MOTTO	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Kualitas .....	8
2.1.1 Pengaruh Kualitas .....	8
2.1.2 Indikator Kualitas.....	10
2.1.3 Prinsip-prinsip Kualitas .....	13
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas .....	13
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	14
2.2.1 <i>Pengertian Total Quality Management (TQM)</i> .....	14
2.2.2 <i>Karakteristik Total Quality Management (TQM)</i> .....	15
2.2.3 <i>Indikator Total Quality Management (TQM)</i> .....	16
2.2.4 <i>Kriteria Total Quality Management (TQM)</i> .....	17

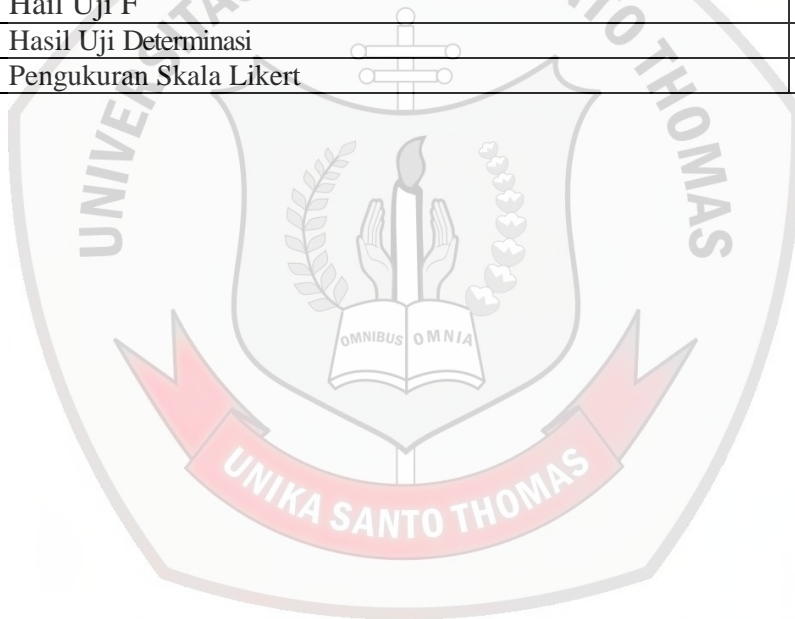
2.2.5 Manfaat Total Quality Management (TQM).....	18
2.3 Kinerja Karyawan .....	19
2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	20
2.3.2 Penilaian Kinerja Karyawan .....	22
2.3.3 Langkah-Langkah Penilaian Kerja.....	22
2.3.4 Manfaat Kinerja .....	23
2.3.5 Pengukuran Kinerja.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu.....	25
2.5 Kerangka Berpikir.....	27
2.6 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel .....	29
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Gambaran Umum Dan Objek Penelitian .....	40
4.1.1.1 Sejarah PT. Bank Mandiri Taspen .....	40
4.1.1.2 Visi Dan Misi PT.Bank Mandiri Taspen.....	41
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT.Bank Mandiri Taspen .....	41
4.1.2 Deskripsi Data Responden .....	59
4.1.2.1 Deskripsi Responden .....	60
4.1.2.2 Karakteristik Responden Menurut Umur .....	60
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
4.1.3 Responden Berdasarkan Domisili.....	61
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	62
4.1.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
4.1.5.1 Deskriptif.....	64

4.1.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.1.7 Hasil Uji t.....	71
4.1.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	72
4.1.9 Hasil Uji F.....	73
4.2 Pembahasan.....	74
4.2.1 Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan Terhadap Kinerja Karyawan.....	74
4.2.2 Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kinerja Karyawa...	76
4.2.3 Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan ..	77
4.2.4 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan ...	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Tingkat Reliabilitas	35
4.1	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	60
4.2	Karakteristik Responden Menurut Umur	60
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.4	Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	61
4.5	Hasil Uji Validitas	62
4.6	Hasil Uji Reliabilitas	63
4.7	Hasil Analisa Statistik Deskriptif	64
4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	69
4.9	Hasil Regresi Linier Berganda	70
4.10	Hasil Uji t	71
4.11	Hail Uji F	73
4.12	Hasil Uji Determinasi	74
4.13	Pengukuran Skala Likert	85



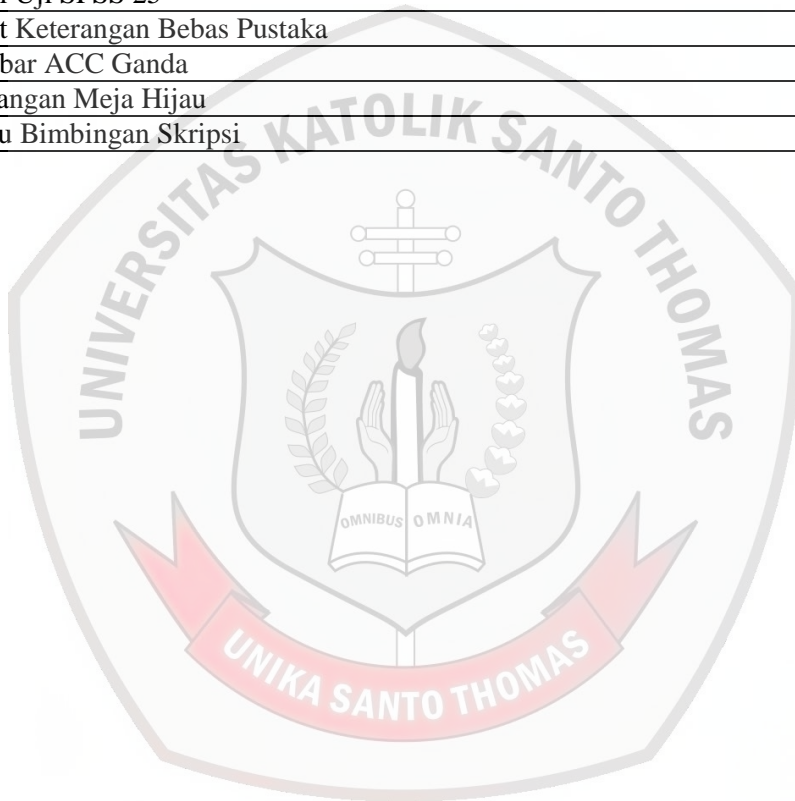
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	27
4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Taspen KCP Iskandar Muda	42
4.2	Hasil Uji Histogramss	66
4.3	Hasil Uji Normalitas	66
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Nama Lampiran
1.	Lembar Pengajuan Judul
2.	Lembar SK Dosen Pembimbing dan Penguji
3.	Undangan Seminar Proposal
4.	Berita Acara Seminar Proposal
5.	Lembar Hasil Seminar Proposal
6.	Daftar Hadir Seminar Proposal
7.	Kuesioner Penelitian
8.	Tabulasi
9.	Hasil Uji SPSS 25
10.	Surat Keterangan Bebas Pustaka
11.	Lembar ACC Ganda
12.	Undangan Meja Hijau
13.	Kartu Bimbingan Skripsi



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus, (2002). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi 44. Buku Satu, Yogyakarta; BPFE.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Cetakan Keduabelas. Rineka Cipta, Jakarta
- Arthur and Bohlander. (2004). *Principle of human Resource. Management*, 15th. ed.
- Assuari, Sofyan. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Chyntia N Kumentas. (2010). *Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia*. Skripsi. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Diana. A., dan Tjiptono. F., (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gasporz, Vincent, (2004). *Total Quality Management*, Edisi I, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali Imam H. (2005). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goetsch dan Stanley B. Davis. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu. Ed. Bahasa Indonesia*, PT. Prenhalindp, Jakarta.
- Gujarati, Damodar, (1997), *Essentials of Econometrics*, International Editon, McGraw-Hill.
- Handoko, T. Hani. (2000). *Dasar-dasra Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Yogyakarta: BPFE.
- Ibrahim, (2000). *Pembelajaran Kooperatif*. University Press, Surabaya.
- Jogiyanto. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama BPFE, Yogyakarta.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mson, OH: South Western-Cengage Learning.
- Prawirosentono, Suyadi, (2001). *Manajemen Operasi, Analisis dan Studi kasus*, Edisi ketiga. Jakarta: Bumi Aksara.

- Prawirosentono., (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*, Edisi Kelima, BPFE, Yogyakarta.
- Render. B., dan Heizer. F., (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Edisi Sebelas. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rifka Khairunisa. (2008). *Pengaruh TQM dan JIT terhadap Kinerja Kualitas Perusahaan*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Jakarta.
- Supardi. (2013). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Prima Ufuk Semesta, Jakarta.
- Tampubolon, Manahan P. (2004). *Manajemen Operasi*, Edisi Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Teja K. Candrata. (2004). *Pengaruh TQM, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Fungsi Monitoring Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia, Kantor Pos Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Pembangunan Veteran, Yogyakarta.
- Therese A Jointer. (2010). *Total Quality Management and Performance (The role of organization support and co-worker support)*. School of Bisness, La Trobe Universitas Bundoora, Auatralia.
- Tunggal, Amin Widjaja, (1998). *Kamus Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Yamit, Zulian, (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama Cetakan Keempat. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.