

## DAFTAR PUSTAKA

- (COSO), Committee of Sponsoring Organization. (2013). *Internal Control - Integrated Framework: Executive Summary*.
- A, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64 (1) pp.
- Agus, D. (2001). *Manajemen Supervisi*. Raja Grafindo Persada.
- Arens, Alvin A., Elder R. J., Beasley M.S., dan Jusuf, A. (2013). *Jasa Audit dan Assurance Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Salemba Empat.
- Azhar Susanto. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi (Perdana)*. Lingga Jaya.
- Bin Basir Jaseh, M., Hasan Jan, A., & Mourah Karuntu, M. (2018). Pengaruh Kinerja Manajerial Dan Pelayanan Terhadap Total Quality Management Pada Perusahaan Gojek Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2598–2607.
- Bramasta, D. B. (2020). *Sering Disebut-sebut, Apa Itu New Normal?* <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/16/164600865/sering-disebutsebut-apaitunew-normal-?page=all.%0D>
- Chariri, A., & Imam, G. (2007). *"Teori Akuntansi"*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Danke, Y. (2012). Analisis Perancangan Sistem Informasi Akuntansi pada Siklus Penggajian dalam Rangka Efektivitas Pengendalian Internal (Studi Kasus pada Perusahaan Plastik Injection). *Jurnal Bekala Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1.
- Ezizwita, E., & Sukma, T. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Kuliner Dan Strategi Beradaptasi di Era New Normal. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 23(1), 51–63.
- Fawad Sheikh, M. A., Fawad Sheikh, M. A., Rizwan, M., & Maqsood, Q. (2014). The Role of Brand and Company Image in Building Brand Loyalty through Service Quality and Brand Trust. *Journal of Sociological Research*, 5(1), 365–376.
- Franita, R. (2020). Nusantara ( Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial ). *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), 408–420.
- Freeman, R. E., & McVea, J. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gordon, O. O., & Kalenzi, A. (2019). Internal control and quality service delivery in a public health sector: A case study of a Local Government in Uganda. *African Journal of Business Management*, 13(16), 557–563.
- Gray, R., Owen, D. Adams, C. (1996). *Accounting & Accountability: Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting*. Prentice Hall.
- Gulo, W. (2010). *Metodologi Penelitian*. Grasindo.
- Handoko, Y. (2014). “Implementasi Social and Environmental Disclosure dalam Perspektif Teoritis.” *Jurnal JIBEKA*, Vol.8 No.2, 74.
- Hensler dan Brunell. (2003). *Total Quality Management* (8th ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Herawati, P. (2018). PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Juliandi, A., & Irfan, & Manurung, S. (2014). *etodologi Penelitian Bisnis (F. Zulkarnain (ed.))*. UMSU PRESS.
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 1.
- Kadarningsih, A. (2013). *Keunggulan Bersaing: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dan Dampaknya pada Kinerja Selling-In. Media Ekonomi & Teknologi Informasi*. 1–18.
- Kanaidi. (2010). Citra perusahaan merupakan kesan objek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Citra perusahaan yang baik sangat penting bagi kelangsungan perusahaan, karena akan berpengaruh. *Majalah Ilmiah COMPETITIVE*.
- Kevin, & Mukti Rahardjo. (2018). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Reputasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 02(2), 1–8.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (B. Sabran (ed.); 13th ed.). Erlangga.
- Kurnia Sari, S. (2012). “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel)”. *Jurnal Pemasaran*.

- Kurnianingsih, S., Anisma, Y., Safitri, D., & Riau, U. (2020). 408 -417 ) 408. 4(4), 408–417.
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, J. (2011). *Human Resource Management* (Edisi 10). Salemba Empat.
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23.
- M. Nur, N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Maharani, F. L., Sofianti, S. P. D., & Wardayanti, S. M. (2015). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Jember Klinik. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 13(2), 57.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mardikanto, T. (2014). *CSR Corporate Social Responsibility tanggungjawab sosial korporasi*. Alfabeta.
- Martias, A. (2018). Analisa Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan di Terminal Bandar Udara ALKHA. *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, V(1).
- Merchant, K. A., & Wim A, V. der stede. (2014). *Sistem Pengendalian Manajemen. Penguuran kinerja, evaluasi, dan insentif*. Salemba Empat.
- Nafi'ah, Z., & Sri Wiranti Setiyanti. (2018). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat Pku Muhammadiyah Pati. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 13(2), 280–300.
- Palandeng, Indrie Debbie, Gaspar Enjelina Chintia, P. J. J. (2019). Pengaruh Total Quality Management ( Tqm ) Terhadap Kualitas Layanan Pada Pt . Pln ( Persero ) Area Manado The Effect Of Total Quality Management On Service Quality In Pt . Pln ( Persero ) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), 5860–5869.
- Pattanayak, D., & Maddulety, K. (2017). QUALITY PAPER Investigating the influence of TQM, service quality and market orientation on customer satisfaction and loyalty in the Indian banking sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(1), 1–5.
- Rivai, V., & Jauvani, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada.
- Rosyadi, M. I. (2018, March). Kenapa Uber Menyerah Lawan Grab dan Go-Jek? *DetikInet*. <https://inet.detik.com/business/d-3936983/kenapa-uber-menyerah-lawan-grab-dan-go-jek>

- Santoso, S. V. (2014). *Evaluasi Internal Control untuk Mencegah Terjadinya*. 3(1), 1–18.
- Saputra, A., Zulfachmi, & Sudarmojo, Y. P. (2017). Evaluation of Internal Control System Using COSO Framework. *International Journal of Engginering and Emerging Technology*, x(x).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis pendekatan pengembangan keahlian*. Salemba Empat.
- Seruni Retna Yulistiwa Putri, D., & Kania, I. (2010). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TIKET KERETA API DI STASIUN BANDUNG. *Jurnal Pembangunan Kebijakan Publik*, 7598(2008), 1375–1380.
- Shao, G. (2010). The effect of Board Structure on Media Companies' performance: A stakeholder perspective. *Journal of Media Business Studies* 7(3):1-47.
- Shurair, A. S. A., & Pokharel, S. (2019). Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 493–510.
- Siagian, A. O. (2020). Keterkaitan Individualitas Manajerial Pemasaran Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 Terutama Pada Perusahaan Manufaktur Di Jawa Tengah. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 5 (10), 980-994.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supratiningrum, & Zulaikha. (2003). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (reward) sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Hotel di Indonesia). *Simposium Nasional Akuntansi VI*, 16-17, 775-788.
- Supriyono. (2016). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kedupok Probolinggo. *JURNAL ECOBUSS Vol 4, Nomor 1, 4*, 1–7.
- Syukriyati, E., & Ikin Solikin. (2018). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, 6(2), 269–284.
- Tadeko, N. (2017). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Survey Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai). *Katalogis*, 5(2), 104–115.
- Taradipa, P. S. (2005). Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Karyawan studi kasus pada PT.Bank Panin Tbk cabang Kendari. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 2–13.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2012). *Pemasaran Stratejik*. ANDI.

Vincent, G. (2011). *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama.

Xian Guo, L., Wang, X., & Cai, Y. J. (2011). Corporate-, Product-, and User-Image Dimensions and Purchase Intentions. *JOURNAL OF COMPUTERS*.

Yanti, L. D., & Firdaus, A. (2017). Impact of Total Quality Management (TQM) Implementation on Service Quality and Performance of Islamic Banks. *Millah: Jurnal Studi Agama*, 17(1), 31–46.

