

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012
- Bank, John. *The Essence of Total Quality Management*. England: Prentice Hall, 2000
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2004
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008
- Evans, James R.. *Total Quality Management, Organization, and Strategy*. Canada: Thompson South-western, 2005
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2002
- Nawawi, Hadari. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Press, 2010
- _____. *Performance Appraisal*. Jakarta: Rajawali Pers

- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic*. Jakarta: Oryza, 2011
- Sudjana. *Metoda Statistik*. Bandung: PT Tarsito, 2001
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010
- _____. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007
- Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana, 2010
- Sutrisno. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi, 2004
- Tjiptono, Fandi. *TQM: Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2003
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press, 2011
- Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Teori, Adplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba empat, 2012
- Fapohunda Tinuke M, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. Correlates of Total Quality Management and Employee Performance: An Empirical Study of a Manufacturing Company in Nigeria*. Nigeria: Lagos State University, 2012
- Karahan, Mehmet dan assis Prof. Dr. Nevzat Tetik. *The Determination of the Effect Level on Employee Performance of TQM Practices with Artificial Neural Networks: A Case Study on Manufacturing Industry Enterprises in Turkey*. Turkey: Batman University, 2012
- Bimbingan.org. *Kebijakan toleransi keterlambatan dalam perusahaan*. <http://www.bimbingan.org/toleransi-keterlambatan-dalam-perusahaan.html>. (Diakses pada tanggal: 3 April 2014)

Centro One. *TPP Dituding jadi penyebab kinerja Pemkot Menurun.*
<http://www.centroone.com/news/2012/12/1y/tpp-dituding-jadi-penyebab-kinerja-pemkot-menurun>. (Diakses pada tanggal: 2 Maret 2014)

Rakyat Pos. *Kinerja PNS Pangkal Pinang Menurun.*
<http://www.rakyatpos.com/kinerja-pns-pangkalpinang-menurun.html>.
(Diakses pada tanggal: 2 Maret 2014)