

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Kualitatif*. Rejana Rosdakarya Offset: Bandung, 2001
- Amiruddin. *Pengantian Penelitian Hukum*. Raja Grafindo: Jakarta, 2006
- Departemen Agama Republik Indonesia Al-Jumanatul 'Ali, *Al Qur'an dan Terjemahnya*. CV Penerbit J-Art: Bandung, 2005
- Faisal, Sanapiah. *Format-Format Penelitian Sosial*. Raja Grafindo Persada: Jakarta, 1989
- Gaspersz, Vincent. *TQM untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. PT. Gramedia: Jakarta, 2006
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2005
- Hasan, Irmayanti. *Managemen Operasional Perspektif Integratiif*. UIN-Maliki Press: Malang, 2011
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. *Managemen Syariah dalam Praktik*. Gema Insani: Jakarta, 2003
- Hardjosoedarmo, Suewarso. *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*, Andi: Yogyakarta, 2004
- Hansler dan Brunell dalam Scheuing dan Christopher. *Total Quality Management*. 1993
- Ismanto. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2009
- Koentjaraningrat. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 1997
- Kusumaningastuti. *Peran Hukum dalam Penyelesaian Krisis Perbankan di Indonesia*. Rajawali Pers: Jakarta, 2009
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1994
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. 2000
- Wibiksana, Mohammad Toyyib. "Analisis Hubungan Implementasi Total Quality Management dengan Kinerja Manajeral Studi Pada Bank Syari'ah Mandiri cabang Jakarta-Rawamangun". *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya: Bandung, 2002
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta, 2006
- Nasution, M.N. *Management Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia: Jakarta, 2001

- Nasir, Moh. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 1994
- Nurhasyim. "Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik". *Tesis*. Surabaya: Universitas Airlangga, 2004
- Putri Restu Melissa. "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Giant Hypermarket Botani Square Bogor". *Skripsi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2009
- Prawirosentono, Suyadi. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 edisi kedua*, PT Bumi Aksara: Jakarta, 2007
- Render dan Herizer, *Prinsip-prinsip manajemen operasional*, Selemba Empat: Jakarta, 2004
- Republik Indonesia. *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia: Jakarta, 2007
- Sudirman. "Implementasi Nilai *Total Quality Management* Dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa Dan Pondok Pesantren Tebuireng". *Desertasi*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri walisongo, 2012
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Cet. IV: Yogyakarta: IRCiSoD, 2006
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung, 2009
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung, 2009
- Soemantri, Jujun, Suriya. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta, 2000
- Sutopo dan Suryanto, Adi. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia: Jakarta, 2003
- Tillar, H.A.R. *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional dalam Perspektif Abad 21*, Penerbit Tera Indonesia: Magelang, 1998
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*, Andi: Yogyakarta, 2003
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta, 2000
- Taufiq, Ali Muhammad. *Praktek Manajemen Berbasis Alqur'an*, UI Press: Jakarta
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2009

## B. WEBSITE

Benny, “*Keuntungan Menerapkan Total Quality Management (TQM) di UKM/IKM*” dalam [http://www.bsn.or.id/NEWS/detail\\_news.cfm?News\\_id=15](http://www.bsn.or.id/NEWS/detail_news.cfm?News_id=15), diakses tanggal 17 Maret 2014

Hashmi, *Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM)*, 2004, [www.isisigma.com](http://www.isisigma.com), diakses tanggal 18 Maret 2014

Margono Slamet, “*Filosofi Mutu Kinerja dan Pengertian tentang Manajemen Mutu Terpadu*” dalam <http://eng.unri.ac.id/download/qualitymanagement/Filosofi%20Mutu%20Kinerja%20dan%20Arti%20MMT.pdf>, diakses tanggal 21 Februari 2014.

Rachmat Hendayana, “Implementasi Gugus Kendali Mutu dalam Kegiatan Pengkajian” dalam [http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04\\_15\\_gkm.pdf](http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04_15_gkm.pdf), diakses tanggal 20 Februari 2014.

(<http://www.mampu.gov.my>,1993), diakses tanggal 18 Maret 2014