

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TASPEN MANADO

Oleh:
Chrisye N. Mononimbar

Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi Manado,
email: isye_nathalia@yahoo.com

ABSTRAK

Globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Untuk menghasilkan kualitas produk dan jasa terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik dalam memperbaiki kemampuan komponen – komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* dan pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen di PT. Taspen Manado. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *Total Quality Management* di PT. Taspen Manado sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dalam menerapkan *Total Quality Management* di PT. Taspen Manado yang didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil - hasil yang realistik mengenai konsep penerapan *Total Quality Management* di PT. Taspen Manado. Terdapat pengaruh signifikan antara *total quality management* terhadap variabel kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen.

Kata kunci: total quality management, kinerja pelayanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Globalization has covered various aspects of life. For produce the best quality of products and services required continuous efforts towards improvement of human capabilities, processes, and environments. The best way to improve the ability of components - these components are continuous with menerapkan Total Quality Management. The purpose of this study is to determine the application of Total Quality Management and Total Quality Management influence between the service performance and customer satisfaction in PT. TASPEN Manado. The results show the application of Total Quality Management in PT. TASPEN Manado is very good. This is shown in implementing Total Quality Management in PT. TASPEN Manado which is based on three pillars, namely the quality of human resource development, infrastructure and management. The third pillar of the researchers found the results - results that realistic regarding the application of the concept of Total Quality Management in PT. TASPEN Manado. There is a significant influence of total quality management on corporate performance variables and customer satisfaction.

Keyword: total quality management, service performance, customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era perdagangan bebas di Indonesia yang ditandai dengan berlakunya Perjanjian Perdagangan Bebas ASEAN (*ASEAN Free Trade Agreement / AFTA*) pada tahun 2003 dan disusul dilaksanakannya Penjanjian Perdagangan Bebas ASEAN – Cina (*ASEAN-China Free Trade Agreement / ACFTA*) mulai 1 Januari 2010. Mengakibatkan perusahaan swasta maupun badan usaha milik negara dihadapkan pada kondisi persaingan global. Dalam situasi persaingan yang semakin tajam, pendekatan *Total Quality Management* semakin banyak digunakan sebagai teknik yang diimplementasikan sebagai formula dalam berkompetisi. *Total Quality Management* adalah pendekatan tingkat perusahaan atas perbaikan mutu yang mencari cara untuk memperbaiki mutu disemua proses dan aktivitas. (Carter dan Usry,2006:199)

TQM bukan merupakan tujuan akhir perusahaan atau organisasi, melainkan merupakan suatu cara untuk mencapai sasaran organisasi. Salah satu sasaran perusahaan adalah meningkatkan produktifitas perusahaan. Penerapan TQM akan memberikan pengaruh bagi produktifitas perusahaan. Oleh karena itu, TQM memiliki prinsip untuk menghargai setiap anggota perusahaan yang terlibat dalam memberikan pendapat demi perbaikan perusahaan secara berkelanjutan.

Peran dan dukungan komitmen dari seluruh anggota organisasi dan fungsi manajemen dalam perencanaan merupakan aspek yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Konsumen yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena konsumen yang puas akan terus menggunakan jasa pilihannya, sebaliknya konsumen merasa tidak puas akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak serta kemampuan untuk mempertahankan konsumennya.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Taspen Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management (TQM)

TQM merupakan satu sistem yang saat ini mulai diterapkan oleh perusahaan-perusahaan. Ishikawa dalam Nasution (2005: 22) mengartikan TQM sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Ada sepuluh karakteristik TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2005:22-24):

- 1) Fokus Pada Pelanggan
- 2) Obsesi terhadap Kualitas
- 3) Pendekatan Ilmiah
- 4) Komitmen Jangka Panjang
- 5) Kerjasama Tim (*Teamwork*)
- 6) Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
- 7) Pendidikan dan Pelatihan
- 8) Kebebasan yang Terkendali
- 9) Kesatuan Tujuan
- 10) Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Kinerja Pelayanan

Mahoney dalam Mardia dan listianingsih (2005:12) menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kinerja pelayanan adalah kinerja para individu dalam kegiatan manajerial sehingga kinerja manajerial adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan efektifitas organisasional.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan pengguna jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor : (1) Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan. Sikap ini akan menyentuh emosi konsumen. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan konsumen (*compliance*); (2) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas. Ketepatan jadwal pelayanan juga termasuk pada faktor ini; dan (3) Keandalan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan

Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Ada pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Taspen Manado.

Penelitian Terdahulu

Tabel. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Jonahtan (2005)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur	Statistik	Adanya pengaruh yang signifikan	1. Sama – sama melakukan penelitian mengenai Pengaruh TQM terhadap kinerja pelayanan Menggunakan 2. sumber data primer yaitu melalui kuisioner untuk pengumpulan datanya.	1. Penelitian terdahulu dilakukan ditahun 2005. Sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan pada tahun 2013 2. Penelitian terdahulu menggunakan uji regresi linear berganda, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan uji regresi linear sederhana.
2.	Atmawati dan Wahyuddin (2007)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall	Statistik	Adanya pengaruh yang signifikan	1. Sama – sama melakukan penelitian mengenai Pengaruh TQM terhadap kinerja pelayanan Menggunakan 2. sumber data primer yaitu melalui kuisioner untuk pengumpulan datanya.	1. Penelitian terdahulu dilakukan ditahun 2005. Sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan pada tahun 2013 2. Penelitian terdahulu menggunakan uji regresi linear berganda, dan uji regresi linear sederhana, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan uji regresi linear sederhana.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Nasution (2005:32) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain selain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Penelitian dilakukan pada kondisi yang alamiah langsung ke sumber data, pengumpulan data didapat dari hasil survey sebagai data pokok dan menggunakan daftar pertanyaan (*questioner*) sebagai alat pengumpul data pokok.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Taspen Manado dengan alamat Jl. Ahmad Yani No. 7 Manado. Waktu Penelitian yang dilakukan selama 2 bulan Maret-April.

Prosedur Penelitian

Adapun langkah-langkah yang telah dilakukan dalam pelaksanaan penelitian pada PT. Taspen Manado sebagai berikut :

1. Mengajukan permohonan penelitian
2. Disposisi Pimpinan
3. Pengumpulan Data
4. Analisa Data Penelitian
5. Kesimpulan dan Saran

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Pensiunan yang merupakan konsumen. Dan implementasi TQM pada PT. Taspen Manado. Sampel merupakan sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sekaran,2006:20). Pemilihan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada *simple random sampling*.

Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan Teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara
2. Kuesioner

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan faktor penyebab yang akan mempengaruhi variabel lain, sedangkan Sugiyono (2007:45) menjelaskan bahwa Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas.

2. Variabel Dependen

Sugiyono (2007:47) mengartikan bahwa Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen atau variabel bebas.

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan penelitian mengumpulkan data secara relevan sehingga dari masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan. Operasional masing-masing variabel yang dikembangkan oleh Laksana (2008:43) adalah sebagai berikut:

1. *Total quality management*, diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Komitmen; (b) Konsisten; (c) Kompetensi; (d) Hubungan; (e) Komunikasi; (f) Kredibilitas; (g) Perasaan; (h) Kesopanan; (i) Kerjasama; (j)Kemampuan; (k) Kepercayaan; dan (l) Kritik.

2. Kinerja pelayanan, diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Sikap dan perilaku petugas; (b) Fasilitas dan sarana pelayanan; (c) Prosedur, tata cara atau mekanisme pelayanan; (d) Suasana pelayanan; dan (e) Pembiayaan pelayanan.
3. Kepuasan konsumen, diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Empati / sikap peduli; (b) Jaminan keamanan yang diberikan; dan (c) Keandalan dan ketrampilan petugas.

Metode Analisis

Di dalam penelitian ini ada beberapa analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linear sederhana. Dengan menggunakan Uji t dan Koefisien determinasi (R^2).

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005:87). Secara umum koefisien determinasi untuk data silang relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing – masing pengamatan (Suharjo, 2008:61).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No 9 tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai negeri. Ketika itu PN Taspen memperoleh kantor sendiri di Jakarta. Adapun proses pembentukan program pensiun pegawai negeri ditetapkan dengan Undang-undang No 11 tahun 1956 tentang pembelanjaan Pensiun dan Undang-undang No 11 tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda serta undang-undang No 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok kepegawaian.

Untuk menunjang keberhasilan dalam usaha Service Excellent, diperlukan sarana dan prasarana memadai antara lain adanya gedung yang representative, sejuk, aman dan nyaman, maka didirikanlah Kantor PT TASPen (Persero) Manado, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 7 manado, Kode Pos 96114, Telp (0431) 861491, 861030, 861220, Fax (0431) 860951.

PT. Taspen Manado berdiri pada tahun 1990 berdasarkan SK Menteri Keuangan No: 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990. Pada awal operasional masih menempati gedung sewa yang terletak di Jl. Sam Ratulangi Manado. Kemudian pada tanggal 2 Maret 1992 gedung baru PT. Taspen yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 7 Manado di resmikan oleh Gubernur Sulut (Letjend. C.J Rantung).

PT. Taspen Manado memiliki jumlah karyawan yang cukup dalam sebuah kategori Perusahaan, yang dengan total karyawan yang dimiliki oleh PT. Taspen (Persero) Manado adalah 28 orang karyawan tetap. Dengan Visi : “Menjadi Pengelolah Dana Pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.” Dan Misi : “Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional dan akuntabel, berlandaskan integritas dan etika yang tinggi.”

Hasil Penelitian

Perolehan data-data dan informasi dilakukan dengan wawancara dan penyebaran angket kepada responden secara langsung. Peneliti menyebarkan angket tertutup kepada responden yang berjumlah 60 responden.

Total quality management

Diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Komitmen; (b) Konsisten; (c) Kompetensi; (d) Hubungan; (e) Komunikasi; (f) Kredibilitas; (g) Perasaan; (h) Kesopanan; (i) Kerjasama; (j)Kemampuan; (k) Kepercayaan; dan (l) Kritik.

Kinerja pelayanan

Diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Sikap dan perilaku petugas; (b) Fasilitas dan sarana pelayanan; (c) Prosedur, tata cara atau mekanisme pelayanan; (d) Suasana pelayanan; dan (e) Pembiayaan pelayanan.

Kepuasan konsumen

Diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Empati / sikap peduli; (b) Jaminan keamanan yang diberikan; dan (c) Keandalan dan ketampilan petugas.

Persamaan Regresi Sederhana Untuk menganalisis data dalam penelitian digunakan analisis regresi, untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan pada *total quality management* (X) terhadap kinerja pelayanan (Y1) dan kepuasan konsumen (Y2). Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung persamaan garis regresi yaitu:

$$\begin{aligned}y_1 &= a_1 + b_1 x \\y_2 &= a_2 + c_1 x\end{aligned}$$

Hasil analisis data diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil Analisis Regresi Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,559	4,135		2,553	,013
x	,623	,081	,711	7,699	,000

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	30,271	6,222		4,866	,000
x	,064	,121	,087	,531	,559

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2013

Hasil analisis regresi pada Tabel 2 diperoleh koefisien untuk variabel bebas X pada penghitungan Y1 = 0,623 dan Dependent Variable: Y2 konstanta sebesar 10,559 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y_1 = 10,559 + 0,623(X)$$

Dimana:

Y1 = variabel kinerja pelayanan

X = variabel *total quality management*

1) Nilai konstan (Y1) sebesar 10,559; artinya jika variabel *total quality management* (X) nilainya adalah 0 (nol), maka variable kinerja pelayanan (Y1) akan berada pada angka 10,559.

2) Koefisien regresi *total quality management* (X) dari perhitungan linier sederhana nilai *coefficients* (b) = 0,623.

Sedangkan koefisien untuk variabel bebas X pada penghitungan Y2 = 0,064 dan konstanta sebesar 30,271 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y_2 = 30,271 + 0,064(X)$

Dimana:

Y2 = variabel kepuasan konsumen

X = variabel *total quality management*

1) Nilai konstan (Y2) sebesar 30,271; artinya jika variabel *total quality management* (X) nilainya adalah 0 (nol), maka variable kepuasan konsumen (Y2) akan berada pada angka 30,271.

2) Koefisien regresi *total quality management* (X) dari perhitungan linier sederhana nilai *coefficients* (b) = 0,064.

Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial

Pengaruh *total quality management* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen digunakan uji statistik t (uji t). apabila t hitung > nilai t tabel, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, sebaliknya apabila nilai t hitung < nilai t tabel, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak.

Diketahui bahwa t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan dk = n-1 = 60 -1 = 59 untuk alfa 5% adalah 0,254. Sedangkan penghitungan t hitung sebagaimana terlihat dalam tabel 4 di atas, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel X pada penghitungan Y₁ adalah 7,699 sedangkan nilai t tabel adalah 0,254 yang lebih kecil dibandingkan dengan t hitung (7,699 > 0,254). Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel *total quality management* (X) terhadap variabel kinerja pelayanan (Y₁). Atau dengan kata lain Ha yang berbunyi “Ada pengaruh positif dan signifikan antara *total quality management* terhadap kinerja pelayanan” adalah tidak dapat ditolak.

Selanjutnya uji hipotesis (uji t) untuk variabel *total quality Management* terhadap variabel kepuasan konsumen menunjukkan bahwa nilai t hitung X pada penghitungan Y₂ adalah sebesar 0,531. Jika dibandingkan dengan t tabel, nilai t hitungnya lebih besar (0,531 > 0,254) yang artinya bahwa variabel *total quality management* secara signifikan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa hipotesis kedua yang berbunyi “Ada pengaruh positif dan signifikan antara *total quality management* terhadap kepuasan konsumen” adalah tidak dapat ditolak.

Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai presentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistic SPSS 16.0 for Windows didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 3: Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,711	,505	,497	269,880

a. Predictor: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y₁

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,087	,008	-,019	324,090

a. Predictor: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y₁

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2013

Tabel 3 diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi untuk tabel pertama adalah sebesar 0,505. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kinerja pelayanan (Y₁) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas *total quality management* (X) sebesar 50,5%. Jadi besarnya pengaruh *total quality management* terhadap kinerja pelayanan adalah 50,5% sedangkan sisanya sebesar 49,5% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Sedangkan untuk nilai koefisien determinasi pada tabel kedua adalah 0,008 Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan konsumen (Y₂) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas *total quality management* (X) sebesar 0,08%. Jadi besarnya pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan konsumen adalah 0,08% sedangkan sisanya sebesar 99,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Pada hasil penelitian sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa dalam menerapkan *total quality management* pada PT. Taspen Manado menunjukkan kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara, penerapan *total quality management* didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistik mengenai konsep penerapan *total quality management* pada PT. Taspen Manado. Pada persamaan regresi linier sederhana

dapat diketahui dengan melihat angka koefisien regresi, dimana dalam penelitian ini diketahui besarnya parameter standar koefisien *regresi*.

Kontribusi variabel *total quality management* dalam upaya mempengaruhi variabel kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen secara simultan (bersama-sama) dapat diwakili oleh besarnya koefisien determinasi. uji parsial menyatakan bahwa *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan tidak dapat ditolak, secara otomatis menerima hipotesa yang telah diajukan oleh peneliti.

Dari nilai-nilai yang terkandung di atas, merupakan faktor-faktor penentu guna meningkatkan variabel *total quality management*.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: Hasil analisis peningkatan *total quality management* menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Taspen Manado.

Saran

Peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

- 1) Untuk PT. Taspen Manado, supaya lebih meningkatkan penerapan *total quality management* karena dapat meningkatkan kepuasan konsumen terlebih pensiunan.
- 2) Untuk peneliti berikutnya, supaya bisa menambah variabel lain, selain variabel kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, Rustika., Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Th. X. No. 1, Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Carter., Usry, Milton F. 2006. *Cost Accounting = Akuntansi Biaya*. Edisi 13. Salemba Empat. Jakarta.
- Jonahtan, Robin. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda.
- Mardiah, Aida Ainul., Listianingsih. 2005. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward, Dan Profit Center Terhadap hubungan antara *total quality management* dengan kinerja manajerial. *Jurnal SNA Solo*, 15-16 September. IAI – KAPD. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Nasution,M.Nur. 2005. *Manajemen Mutu Total*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business = Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suharjo, Bambang. 2008. *Analisis Regresi Terapan Dengan SPSS*. Graha Ilmu. Yogyakarta.