

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* , Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Departemen Agama republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit J-Art, 2004
- Hasan, Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Kencana, 2004
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005
- Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006
- Ismanto, Kuart, *Manajemen syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 1996
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013
- M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2000
- Martono, Nanang, *metode penelitian kuantitatif*, Jakarta : PT rajagrafindo persada, 2011
- Notoatmojo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009
- Ridwan Dan Tita lestari, *Dasar-dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta, 2001
- Rivai, Veithzal, *Manajemen sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Ruky, Ahmad, *System Manajemen Kerja*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2004

- Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2006
- Subana, dkk, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi Mixed Methods*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Sugiyono, *statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan tindakan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2012
- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 2002
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, “*Total Quality Management*”, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi, 2001
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012
- Hikmah Khasanah, “Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (reward) sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang)”, ejournal [repository.uinjkt.ac.id](http://repository.uinjkt.ac.id) diakses pada tanggal 30 April 2015.
- [http://www.ujiDurbinWatson%20\\_%20Berita%20dan%20Fakta%20Ilmiah%20Harian.htm](http://www.ujiDurbinWatson%20_%20Berita%20dan%20Fakta%20Ilmiah%20Harian.htm)
- <http://www.bumiputera.com/content.php?id=20>, diakses pada tanggal 11 Juni 2015
- <http://bidariayu92.blogspot.com/2015/01/makalah-manajemen-mutu-perbaiki.html> diakses pada tanggal 10 juli 2015
- <http://anan-nur.blogspot.com/2012/02/critical-issues-for-tqm-implementation.html> diakses pada tanggal 10 juli 2015
- <http://asriyusniar.blogspot.com/2012/11/kepuasan-pelanggan.html> diakses pada tanggal 10 Juli 2015

<http://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html> diakses pada tanggal 10 juli 2015

[http://www.bumiputera.com/pages/default/our\\_company/organization\\_srtucture](http://www.bumiputera.com/pages/default/our_company/organization_srtucture) diakses pada tanggal 5 juni 2015

[http://mul\\_irawan-pasca10.web.unair.ac.id](http://mul_irawan-pasca10.web.unair.ac.id) diakses pada tanggal 23 Juni 2015

<https://pistaza.wordpress.com/2011/10/11/asuransi-syariah/> diakses pada tanggal 10 juli 2015

<http://majelispengulis.blogspot.com/2013/02/teamwork-dalam-islam.html> diakses pada tanggal 10 juli 2015