

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T., Jaya, F. P., Nurhikmah, Sulaiman, Rudiansyah, M., Wahab, A., Rusvitawati, D., Syamsuddinnor, Diana, Yasrie, A., Nurdin, M., Alfiannor, Anisa, N., Herryawan, F. R., Kamal, A., Afready, Z., & Maulana. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan Ke-4Tahun 2020, September*, 339–350.
- Ahmad, M. (1992). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Dalam Pelayanan Rumah Sakit. *Japanese Society of Biofeedback Research*, 19, 709–715.
- Aji, H. K., & Arfianto, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Total Quality Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran Barat). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 334–345.
- Amalia, K. T. (2022). *Prosedur Pembiayaan Mitraguna Dengan Akad Murabahah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tasikmalaya A Yani*. Universitas Siliwangi.
- Amedy Ramadhana, A. (2022). *Studi Deskriptif Tentang Proses Produksi Pembuatan Video Konten Youtube Woodworker Oleh Adhie Pane*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Aprilia, B. (2019). *Analisis Hubungan Implementasi Total Quality Management Dengan Kinerja Manajerial Pada Bank Muamalat KC Medan*.
- Arifin, J. (2017). Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang. *At-Taqaddum*, 8(2), 180–209.
- Arifin, N. (2020). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Di Pt. Sukorejo Indah Textile (Sukorintex) Batang*. <http://e->

- Bhaskara, A. R. (2018). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur*.
- Daud, M., & Marini, Y. (2018). Implementasi program keluarga harapan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2(1), 29–38.
- Desiana, M. N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Syariah (Studikasuspeserta Dana Pendidikan Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang)*. Universitas Islam Negeri Serang Banten.
- Diayati, H. (2019). *Implementasi Total Quality Management (Tqm) Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*. IAIN Curup.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 1–8.
- Gabriela Saroinsong, K., Ilat, V., Pinatik, S., & Akuntansi, J. (2022). *Penerapan Total Quality Management pada PT. Asuransi Bangun Askrida Manado Implementation Of Total Quality Management at PT. Asuransi Bangun Askrida Manado*. 6(1), 699–704.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Hikma, N., Amin, M., La Hatani, L. H., Hastuti, H., & Sinarwaty, S. (2020). Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Cv. Ome Trading Coy (Ikan Asap) Cabang Kendari, Sulawesi Tenggara. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), 11–25. <https://doi.org/10.55598/jmk.v12i1.10456>

- Hondro, D. L., Budiarmo, N., & Mawikere, L. M. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial pada PT. Bumi Selaras Asri (Golden Spring dan Meeting Point) Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 16(1), 86–94.
- Imron, & Suhardi. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, Dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Dan Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai. *JEM: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 5(1), 64–83.
- Irawan, M. D., & Simargolang, S. A. (2018). Implementasi E-Arsip Pada Program Studi Teknik Informatika. (*JurTI*) *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(1), 67–84.
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Urnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 7(3), 330–341.
- Kading, M. S., Pangemanan, S. S., & Gerungai, N. Y. T. (2018). Implementasi total quality management terhadap kualitas produk pada pt. Tri mustika cocominaesa amurang. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04).
- Kamila, R. (2021). *Peranan Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang*. Universitas Siliwangi.
- Kondo, F. C. O., Nangoi, G. B., & Gerungai....., N. Y. T. (2011). Analisis Penerapan Total Quality Management Dan Sistem Penilaian Kinerja Pada Pt Bank Sulutgo Analysis Implementation of Total Quality Management and Performance Appraisal System in Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1011–1019.
- Kurnia, N. S., Gumelar, R. F., & Hidayattulloh, R. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan

Laboratorium Di Pt.X. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 7(2), 114–119. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol7.iss2.2021.538>

Kurniati, E. (2018). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Tempe Sanan Malang)*. University of Muhammadiyah Malang.

Laiya, R. A. R., Jan, H. A., & Pondaag, J. (2018). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2658–2667.

Lamato, B. R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2017). Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung KAB. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).

Mongkito, A. W., Putra, T. W., Imran, M., Novita, K., & Ansar, A. N. (2021). Implementasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) Mikro Syariah Dalam Pengembangan Usaha Mikro. *Robust: Research of Business and Economics Studies*, 1(1), 91–104.

Mustika, S. V. M. (2021). *Implementasi Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*.

Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>

Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38.

Nuinaya, N., Gusniar, G., Gusniar, G., Muttalib, Ab., & Muttalib, Ab. (2017).

Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Pt. Pegadaian Cabang Soppeng. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 1(2), 104–129. <https://doi.org/10.26618/profitability.v1i2.1922>

Orlando, S., & Saktia, D. (2022). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan PT Bank X*. 11(5).

Pada, P., & Publik, O. (2021). *Kajian dan Riset Manajemen Profesional* 32. 12(2), 32–46.

Pratama, A. A. N., & Maghfiroh, F. N. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 93. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v7i1.93-117>

PRATAMA, R. J. (2022). *Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)*.

Rafii, A., Indarajaya, K., Hikmah, N., & Sos, S. (2020). Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Pada Fungsi Badan Permusyawaratan Desa Di Desa Bintang Ninggi II Kecamatan Teweh Selatan Kabupaten Barito Utara). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(1), 10–15.

Rahman, N. C. (2022). *Pengaruh periklanan dan word of mouth pada keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bsi Kc Mataram Pejanggik I (studs kasus pada Nasabah Bsi Kc Mataram Pejanggik I)*. UIN Mataram.

Rahmat, D. (2017). Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Kabupaten Kuningan. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 35–42.

Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*

Sosial Humaniora, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>

- Safira, R. S. M. (2022). *Pelaksanaan Pembiayaan Murabahah Pada Produk Cencil Emas di BSI KCP Selatpanjang*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Safitri, E. (2017). *Pengaruh implementasi total quality managment (TQM) terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Padangsidempuan*. IAIN Padangsidempuan.
- Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 11–25. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>
- Segara, I. G. B. M., & Sudiartha, G. M. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Bali Tour. *E-Journal Manajemen*, 8(5).
- SETIAWAN, A. D. E. (n.d.). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Mobile Banking Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah*.
- Sinaga, S. E. N. (2018). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 4(1), 41–46.
- Sismawati, M. A., & Indah, D. Y. (2021). *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Cv Idola Indonesia Bandung*. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Sondari, & Bambang. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal Of Public Health Reseach And Develoment*, 1(1), 15–21.
- Sudjiman, L. S., & Sudjiman, P. E. (2017). Dampak Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Pada Kinerja Manajerial. *TeIKa*, 7(1), 67–

77. <https://doi.org/10.36342/teika.v7i1.2217>

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sugono, D. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.

Suharti, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Michis Resto Kudus*". Skripsi, Kudus: Fakultas Syariah Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (ES). IAIN KUDUS, 2019. IAIN KUDUS.

SYAH, R. A. (2008). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kca (Kredit Cepat Aman) Pada Perum Pegadaian Cabang Makassar*. Universitas Hasanuddin.

Tamara, I.E., N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.

Tiho, R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2022). Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Dayana Cipta Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1147–1156.

Uswatun, K. R. (2022). *Manajemen Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

WAHYUDI, B. (2019). *Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Koperasi Syari'ah*.

WAHYUDI, E. (2020). Implementasi Kebijakan Tentang Kepegawaian Dan Motivasi Dalam Upaya Mencapai Kinerja Pegawai Di Perusahaan Daerah Pasar Bermartabat Kota Bandung. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*,

8(3).

Wulandari, D. R. S. (2022). *Strategi Penanganan Risiko Kerugian Produk Bsi Cicil Emas Pada Pt Bank Syariah Indonesia Tbk Area Kediri.*

Yogi, D. (2020). *Penerapan Prinsip Manajemen Sumber Daya Insani Di Baitul Maal Wa Tanwil (Bmt) Al-Muawanah Iain Bengkulu.* Iain Bengkulu.

Yuvendri, R., & Susanto, R. (2019). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang.*

