

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, F. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran, dan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung Bandar Lampung).
- Aditya, R., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Pelatihan terhadap kompetensi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 27 (2).
- Afrilyantari, W. A., Wahyuni, C. U., & Hermansyah, H. (2023). Analisis Masalah Pada Bidang Penunjang Medis dan Non Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Sumbawa. *Malahayati Nursing Journal*, 5(10), 3562–3576.
- Ainiyah, F., & Huda, B. (2022). Implementasi Total Quality Manajemen pada Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Menganti. *Al-Muhasib: Journal of Islamic Accounting and Finance*, 2(2), 274–300.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Amini, T. H., & Sanusi, M. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Lulusan Non-Perbankan Syariah di Bank Syariah. *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab*, 4(2), 1–11.
- Andjarwati, T. (2015). Motivasi dari sudut pandang teori hirarki kebutuhan Maslow, teori dua faktor Herzberg, teori xy Mc Gregor, dan teori motivasi prestasi Mc Clelland. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 2(01).
- Anwar, A. S. (2024). Peran Kualitas Pelayanan Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
- Aulia, R. N., & Fasa, M. I. (2021). Peran Bank Syariah terhadap Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Literasi Keuangan Syariah dan Larangan Riba. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 1(2), 72–82.
- Azisa, N. (2018). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Aziz, R. A. (2019). Total Quality Management. Darmajaya (DJ) Press.
- Azizah, P. H., & Nugraha, D. H. (2024). Etos Kerja dalam Manajemen Pendidikan Islam Menurut Tafsir Al-Wahidi (Kitab Al-Basit) terhadap Surat At-Taubah

ayat 105. Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam, 8(1), 119–132.

Azizah, R. N. (2023). Personal Branding Frontliner dan Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare.

Damayanti, Y. (2018). “Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Konvensional Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Uin Sunan Ampel Surabaya. 2.

Firdausiyah, V. (2020a). Penerapan Total Quality Management pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Kota Malang.

Firdausiyah, V. (2020b). PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH CABANG KOTA MALANG Oleh.

Firmansyah, F., & Fatiha, S. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi dimasa pandemi terhadap kinerja karyawan bank muamalat malang raya. Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance, 5(2), 1–13.

Garbo, A. G., & Latifah, H. R. (2024). Optimasi pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia melalui penggunaan kecerdasan buatan. Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 9(2).

Haya, A. F., Indrawati, S., & Djasuli, M. (2022). Analisis Islamic Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomika Dan Bisnis, 2(1), 879–882.

Hikmah, P., & Yusrizal, Y. (2023). Peran teknologi informasi, partisipasi anggaran dan total quality management (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial pada BSI KC Kabanjahe. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(1), 1404–1410.

Himmah, F., & Nisa, F. L. (2024). Tantangan Persebaran Perbankan Syariah di Indonesia Akibat Kurangnya Kesadaran Masyarakat. Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 1(1), 64–72.

Ikut, C. I. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Analisis Tentang Prestasi Kerja, Produktivitas Kerja dan Kinerja Karyawan. Badan Penerbit STIEPARI Press.

Ivainaroh, R. E. (2022). Pelayanan Customer Service Pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi.

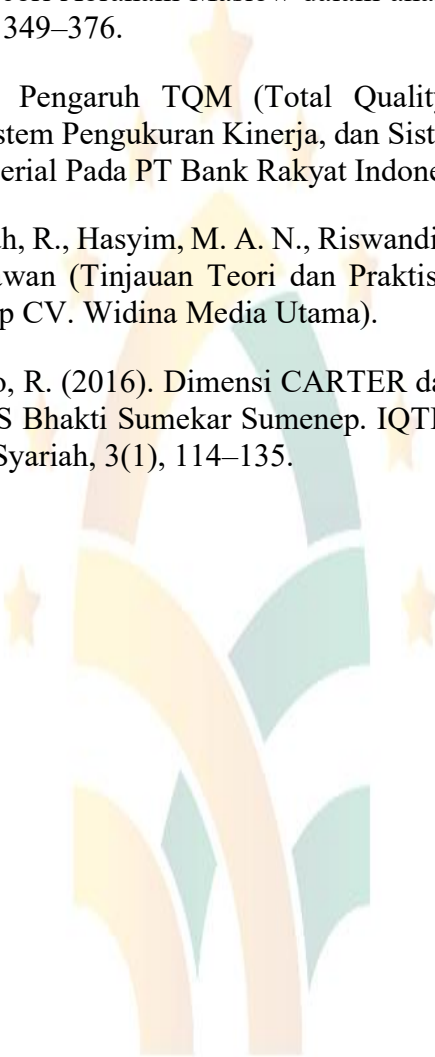
Kasman, P. S. P. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank Syariah Indonesia: Pemberdayaan Sumber Daya Manusia, Motivasi Kerja dan

- Perubahan Organisasi (Literature Review Manajemen). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 689–696.
- Kondoj, F. C., Nangoi, G. B., & Gerungai, N. Y. (2017). Analisis Penerapan Total Quality Management Dan Sistem Penilaian Kinerja Pada Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Lasiyono, M. M. (2022). Pentingnya Kepemimpinan dan Kerjasama Tim dalam Implementasi Manajemen Kualitas Terpadu Pada PT. XYZ. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1).
- Lumentut, M. D., & Dotulong, L. O. (2015). Pengaruh motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Airmadidi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1).
- Lutfiana, A. (2020). Pengaruh Total Quality Management, Budaya Organisasi Islam dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Reward Sebagai Variabel Moderating (Studi di Bank BRI Syariah Semarang).
- Makmur, A. Y., Maryadi, M., & HAMZAH, M. (2020). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makasar. *Nobel Management Review*, 1(2), 295–305.
- Mu'awwanah, R., Yasin, M., & Sahri, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Berpindah Ke Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Mediating (Studi Kasus pada Nasabah Bank Konvensional yang sudah berpindah ke Bank Syariah di Wilayah Kota Mataram). *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 18(2), 236–251.
- Muhammad, Dr. C., Dr. Febrianty, S.E., M.Si, & Eko Putra Sri Sentanu, S.AP., M. AP., Ph.D, I. G. (2023). *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia Anggota IKAPI Jawa Barat.
- Prayogo, D. (2019). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Bank Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 3(1), 112–114.

- Purwati, A. A., & Hamzah, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Ramlawati, R. (2020). *Total Quality Management*.
- Rasyidah, A. N., Bariroh, A., & Rahmawati, D. E. (2022). Analisis total quality management (TQM) dalam meningkatkan mutu manufaktur dan jasa pada PT. Dahana (Persero) Subang. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(12), 2917–2926.
- Rauf, S. M., & Lestari, R. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Good Corporate Governance terhadap Kinerja Perusahaan. 2(1), 596–603.
- Rezeki, R., & Hasanah, N. (2023). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Cabang Stabat. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 298–312.
- Robbins, S. P. (2017). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Rohmah, T. H., Zaini, Z. A. H., & Usriyah, L. (2024). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bermutu di SMP Ash Shiddiqi Curahlele Jember. *Instructional Development Journal*, 7(3), 697–707.
- Rusli, M. (2021). Merancang penelitian kualitatif dasar/deskriptif dan studi kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60.
- Santika, I. P., Mustika, I. K., Iswari, I. P., & Budiasa, I. K. (2023). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Pemediasi Di PT Bank Mandiri KCP Kerobokan. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 146–157.
- Sari, V. M. M. (2021). Implementasi Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.
- Setiawan, N. (2021). Determinasi motivasi kerja dan kinerja pegawai: Total quality management dan gaya kepemimpinan (literature review manajemen sumberdaya manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3), 372–389.
- Simatupang, H. B. (2019). Peranan perbankan dalam meningkatkan perekonomian indonesia. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 6(2), 136–146.
- Sinaga, A., Alam, A. P., Daud, A., Barus, R. A. B., & Amri, S. (2021). Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada

- Bank Muamalat Cabang Medan Balai Kota. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(2), 233–251.
- Siregar, I. A., & Halwi, M. (2021). Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Motivasi Kerja Dalam Islam. *Alacrity: Journal Of Education*, 80–86.
- Sitio, V. S. S. (2020). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Pt. Senator Internasional Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(2).
- Siyah, S., Mansur, M., & Muhtadi, R. (2020). Analisis Sistem Rekrutmen Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 188–203.
- Sodiq, A. (2018). Pengaruh Etika Kerja Islam, Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kjks Bmt Logam Mulia Grobogan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6(1), 118–144.
- Sri, H. (2018). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada PTPN V Pekanbaru (Kasus Bagian Keuangan).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunarta, S. (2019). Pentingnya kepuasan kerja. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 63–75.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61.
- Syamsi, I. (2000). *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. PT Bumi Aksara.
- Tyas, R. C. (2020). Penentuan Prioritas Masalah Kesehatan Dan Jenis Intervensi Di RW 13 Dan RW 14 Kelurahan Ampel Kecamatan Semampir Surabaya Tahun 2018. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 18(1), 10–13.
- Utama, A. S. (2020). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *UNES Law Review*, 2(3), 290–298.
- Wahyu, L. S. K. F. (2022). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji. *Journal Of Dakwah Management*, 1(1), 1–19.
- Widarni, E. L., & Bawono, S. (2022). The Role of Human Capital on the Performance of Islamic Banks in Indonesia, Malaysia, and Thailand. 172–180.

- Yuliana, A. (2018). Teori Abraham Maslow dalam analisa kebutuhan pemustaka. *Libraria*, 6(2), 349–376.
- Yulianti, R. (2020). Pengaruh TQM (Total Quality Management), Budaya Organisasi, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Bank Rakyat Indonesia Kanwil Palembang.
- Yuniarti, R., Irwansyah, R., Hasyim, M. A. N., Riswandi, P., & Septania, S. (2021). Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis). *Widina Bhakti Persada Bandung* (Grup CV. Widina Media Utama).
- Zuhri, A., & Haryanto, R. (2016). Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(1), 114–135.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON