

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R., Laiya, R., Jan, A. H., & 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). <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21047>
- Baldrige Performance Excellence Program. (2022). *Criteria for Performance Excellence*. NIST
- Baldrige Performance Excellence Program. (2023). 2023–2024 Baldrige Excellence Framework (Health Care): Proven leadership and management practices for high performance. U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology.
- Brito Cunha, J. A., & Domingues, P. (2019). The importance of human resources in the implementation of total quality management and quality certifications. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(7), 1157-1183.
- Carvalho, J. C., Fernandes, C. I., & Ferreira, J. J. (2021). Systematic literature review and bibliometric analysis on health care services based on MBNQA criteria. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 5978.
- Chandrarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Damayanti, T. P. (2019). *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Reward Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada RSUD Ir Soekarno Kabupaten Sukoharjo*. 1–17. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/64750>
- Darmawan, D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Dewi, intan ratna. (2013). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Evans, J. R., & Mai, F. (2014). Insights from the Baldrige Award item-level blinded applicant scoring data. *Quality Management Journal*, 21(2), 45-64
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Managing for Quality and Performance Excellence*. Cengage Learning.
- Gasperz, V. (2021). *Total Quality Management: Konsep, Implementasi, dan Strategi dalam Bisnis Modern*. Gramedia.
- Ghamazin, M. L. (2019). *Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderasi pada PT. Asuransi BRI LIFE cabang Jember*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1–19.
- Ghozali, I. & S. (2009). *Pokok pokok Akuntansi Pemerintah (Keempat)*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro: Semarang.
- Haming, M. (2012). *Manajemen Produksi Modrend (Kedua)*. Jakarta: Bumi aksara.
- Hascaryo, J. (2018). *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen, Sistem Pengukuran Kinerja, Dan Sistem penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajer Unit Rumah Sakit Bhakti Asih Kabupaten Brebes*. *Jurnal Akuntansi*, 1–18.
- Hernawan, A., Mahmud, A., & Agustina, L. (2014). Pengaruh Total Quality Management (Tqm), Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial. *Accounting Analysis Journal*, 3(1), 80–89. <https://doi.org/10.15294/aaaj.v3i1.3914>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2020). *Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
- Kurniawan, S., Kamase, J., & Nasaruddin, F. (2018). *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Penghargaan dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial pada Beberapa Perusahaan Manufaktur di Kawasan Industri Makassar*. *Jurnal Economix*, 6(2), 88–99. <https://ojs.unm.ac.id/economix/article/view/10328>
- Kustina, Ketut Dewi, N. (2020). *Accounting Profession Journal (ApaJi)*, Vol. 2 No 1, Bulan Januari 2020. *Analisis Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dalam Kesesuaian Kebutuhan Desa Pucanganom kecamatan srumbung Kabupaten Magelang*. *Yulida*, 2(1), 10–25.
- Lestari, W. & D. B. P. (2017). *Akuntansi Biaya (Pertama)*. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Marbun, R. (2017). *Pengaruh Penerapan Total Quality Manajement Sistem Pengukuran Kinerja Sistem Penghargaan Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perhotelan Di Pekanbaru)*. *JOM FEKON*, 4(1), 572–585.
- Maulidiyah, M., Sunaryo, H., & Slamet, A. R. (2017). *Pengaruh Total Quality Manaement (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial CV. Singkong Arto Mas Kepanjen- Malang*. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 70–86.
- Mawikere, L., Sabijono, H., & Neyland, J. (2019). Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Job-Relevant Information, Pengendalian Akuntansi, Dan Kinerja Manajerial Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara, Minahasa Utara Dan Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5633–5642. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26382>
- Mosadeghrad, A. M. (2015). Developing and validating a total quality management model for healthcare organisations. *The TQM Journal*, 27(5), 544-564.
- Novalia, Astuti, N., & Panjaitan, F. (2018). Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus di Hotel Grand Mutiara Pangkal Pinang). *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 28(2), 38–49.

- Nurhasanah, S., & Sumardi, R. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt Agranet Multicitra Siberkom (Detikcom). *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2), 26–42 <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v14i2.519>
- Nurwahyuni, Masdar Mas'ud, S. A. & A. D. (2020). Journal of Management Science (JMAS). *Journal of Management Science (JMAS)*, 1(3), 26–36.
- Pamungkas, K. T. (2015). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (studi empiris di Perusahaan Daerah Pasar Surya). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 6(2), 178. <https://doi.org/10.26740/jaj.v6n2.p178-194>
- Pande, P., Neuman, R. P., & Cavanagh, R. (2019). *The Six Sigma Way: How to Maximize the Impact of Your Change and Improvement Efforts*. McGraw-Hill Education.
- Purba, Siti Hamdayani. 2017. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Socfindo Medan*. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara
- Puspitasari, I. N. (2014). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen dalam Teamwork pada PT Parkit Mas Tour & Travel Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 3(1), 1–19.
- Poksinska, B. B., Fialkowska-Filipek, M., & Engström, J. (2019). Does Lean healthcare improve patient satisfaction? A mixed-method investigation into primary care. *BMJ Quality & Safety*, 28(11), 892-901.
- Poon, S. K., Fan, K., Chan, K. S., & Huang, Y. (2019). Knowledge management and business intelligence in healthcare organizations. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Raharjo, H., Mugion, R. G., Di Pietro, L., & Toni, M. (2023). Do leadership and strategic planning drive business results? Empirical evidence from the Baldrige framework. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(1-2), 86-108.
- Rusmi. 2015. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Ar-Raniry
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Samsir. (2015). Total quality management. *Springer Series in Materials Science*, 171(11), 291–309. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14069-8_9
- Sari, D., et al. (2021). *Quality Management in Healthcare Organizations: Implementation and Challenges*. Elsevier.
- Sari, D. W., Arfan, M., & Abdullah, S. (2017). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Kepuasan Kerja, Job Relevant Information dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Manajerial Kejaksaa Negeri Wilayah Aceh. *Jurnal Megister Akuntansi*, 6(2), 20–31. <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JAA/article/view/7737>

- Schulingkamp, R. C., & Latham, J. R. (2015). Healthcare performance excellence: A comparison of Baldrige Award recipients and competitors. *Quality Management Journal*, 22(3), 6-22.
- Shafii, M., Rafiei, S., Abooe, F., Bahrami, M. A., Nouhi, M., Lotfi, F., & Khanjankhani, K. (2016). Assessment of service quality in teaching hospitals of Yazd University of Medical Sciences: Using multi-criteria decision making techniques. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 239-247.
- Sijabat, J. (2020). Pengaruh Interaksi Total Quality Management Dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Hotel Di Kota Medan). *Jark*, 6(2), 251–270.
- Sri Sundari. 2015. *Pengaruh Total Quality Management Pengendalian Personal Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial*. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tandoyo, D Gunawan. 2015. *Pengaruh Pengendalian Akuntansi Pengendalian Perilaku dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial di Dealer Honda di Surabaya*. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendikia Surabaya
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset Ullly Muzakir. (2013). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi. *Visipena Journal*, 4(2), 130–145. <https://doi.org/10.46244/visipena.v4i2.218>
- Tregunno, D., Ross Baker, G., Barnsley, J., & Murray, M. (2004). Competing values of emergency department performance: Balancing multiple stakeholder perspectives. *Health Services Research*, 39(4p1), 771-792.
- Utari, D. R. (2013). *Pengaruh Total Quality Management dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Hotel Bintang 2,3 dan 4 di Kota Padang)*. 1–23.
- Zulkarnain, I., Gemina, D., & Yuningsih, E. (2019). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bcd Bogor. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(1), 40–48.