

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Anhar. (2009). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Pegawai dengan Pemberian Insentif dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderating di PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia unit Terminal Peti Kemas Belawan*. Tesis pada Universitas Sumatera Utara : diterbitkan.
- Badan Standar Nasional. (2008a). *Persyaratan Standar Nasional Indonesi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Jakarta : BSN
- Badan Standar Nasional. (2008b). *Persyaratan Standar Nasional Indonesi Sistem Manajemen Mutu ISO 17025:2005*. Jakarta : BSN
- Chua, C. Chow, dkk. (2003). Does ISO 9000 Certification Improve Business Performance. *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.20, 936-953*. Retrieved from Emerald Education Journal Database [01 Mei 2012].
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S. (2006). *Business Research Methods* (9th ed.). Jakarta : Media Global Edukasi.
- Dharma, Cipta. (2007). *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Peningkatan Kinerja pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang*

Sumatera Utara. Tesis pada Universitas Sumatera Utara : diterbitkan.

- Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (2001). *Komite Pengembangan dan Implementasi Telkom-Quality Management System (Telkom-QMS)*. Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., Nomor : KD.04 / PS000 / OPSAR-40 / 2001.
- Djati, S. Pantja. (2003). Kajian terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol.5, No.1, 25-41* [01 Mei 2012].
- Feng, Mei, et.al. (2007). Relationship of ISO 9001:2000 Quality System Certification with Operational and Business Performance. *International Journal of Manufacturing Technology Management, Vol.19, 22-37*. Retrieved from Emerald Education Journal Database [01 Mei 2012]..
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management untuk Praktek dan Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. (2004). *Strategy Maps Converting Intangible Asset into Tangible Outcomes*. United States of America : Harvard Business School Publishing Corporation.
- Martono, Nanang. (2010). *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi SPSS*. Jogjakarta : Gava Media.

- Pasaribu, Hiras. (2009). Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar TQM terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol.11, 65-75* [01 Mei 2012].
- Rahman, Shams-ur. (2001). A Comparative Study of TQM Practice and Organisational Performance of SMEs with and without ISO 9000 Certification. *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.18, 35-49*. Retrieved from Emerald Education Journal Database [01 Mei 2012].
- Retnaningsih, Sudarwanti. (2007). *Analisis Pengaruh Keadilan Kompensasi, Peran Kepemimpinan, dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. POS Semarang*. Tesis pada Universitas Diponegoro : diterbitkan.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. (2002). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia* (1st ed.). Jakarta : Bumi Aksara.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business* (4th ed.). Jakarta : Salemba Empat.
- Semuel, Hatane. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso terhadap Kinerja Karyawan melalui Budaya Kualitas Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.13, No.2, 162-176* [01 Mei 2012].
- Sobana. (2011). *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Sun, Hongyi. (2000). Total Quality Management, ISO 9000 Certification and Performance Improvement. *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.17, 168-179*. Retrieved from Emerald Education Journal Database [01 Mei 2012].
- Suryana. (2006). *Kewirausahaan, Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses*, Jakarta, Salemba Empat.
- Tika, Moh. Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wungu, Jiwo & Brotoharsojo, Hartanto. (2003). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit Sistem*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Zuhrawaty. (2009). *Panduan dan Kiat Sukses menjadi Auditor ISO 9001*. Jakarta : Buku Kita.