

Does the Managerial Measurement System and TQM Affect Managerial Performance?

Sitti Marhumi

Universitas Muhammadiyah Makassar

[Sitti. Marhumi@unismuh.ac.id](mailto:Sitti.Marhumi@unismuh.ac.id)¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh secara parsial Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Total Quality Management terhadap kinerja manajerial pada PT Sarah Cell Makassar. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT Sarah cell dan wawancara yang dilakukan untuk mengkonfirmasi data, sedangkan data sekunder diperoleh melalui bagian HRD. Adapun jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 orang karyawan, dimana sampel dipilih menggunakan metode purposive sampling sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 responden. Adapun jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekataan eksplanatory research yang diuji dengan menggunakan alat uji SPSS versi 24.0 for windows. Hasil pengujian hipotesis secara bahwa secara parsial ditemukan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja (X1) berpengaruh terhadap kinerja manajerial yang berarti jika perusahaan sudah melaksanakan sistem pengukuran kinerja dengan baik maka kinerja manajerial juga akan meningkat, sedangkan TQM (X2) tidak berpengaruh terhadap Kinerja manajerial, hal ini dikarenakan perusahaan tidak fokus pada kebutuhan pelanggan, adanya karyawan yang tidak melaksanakan aspek pekerjaan secara maksimal, perusahaan tidak melakukan pendekatan ilmiah untuk jangka panjang, kerja sama tim yang masih kurang, perbaikan sistem yang belum jalan secara optimal. Selain itu, penyebab TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial adalah masih kurangnya perusahaan pemberdayaan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang memadai. Untuk itu pelaksanaan TQM perlu ditingkatkan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan sehingga akan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan kedepannya

Kata Kunci

Sistem Pengukuran Kinerja, TQM (Total Quality Management), Kinerja Manajerial

I. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 yang setahun terakhir ini menjadi salah satu tantangan bagi perusahaan untuk bekerja ekstra dan merumuskan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja serta mampu untuk eksis dan bertahan ditengah ketidakpastian kondisi sosial dan ekonomi. Untuk mampu bertahan dan terus eksis pihak manajemen perusahaan perlu membuat sebuah perencanaan yang matang dan merumuskan strategi yang tepat untuk keberlanjutan usaha perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan melalui pencapaian kinerja manajerial yang maksimal. Untuk itu ada beberapa faktor yang berpengaruh. Adapun Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu Sistem Pengukuran Kinerja dan TQM (Pujiyanto, 2013; Narsa dan Yuniawati, 2003; dan Flantika, 2017), Menurut Boone dan Kurtz (2002: 326) penilaian kinerja (*performance appraisal*), yaitu evaluasi atas kinerja

karyawan dengan membandingkan hasil aktual dengan yang diinginkan. Sistem pengukuran kinerja merupakan sebuah mekanisme bagi karyawan sebagai penjelasan dari tujuan dan standar kinerja. Lebih lanjut sistem pengukuran kinerja ini juga dijadikan dasar untuk memotivasi kinerja individu diwaktu selanjutnya. Penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan adalah untuk mengetahui bagaimana karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Untuk itu, semakin sering suatu perusahaan tersebut melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja maka mutu yang menjadi tujuan utama akan dapat tercapai (Jusuf, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh (Pujiyanto, 2013; Narsa dan Yuniawati, 2003; dan Flantika, 2017) menemukan bahwa sistem Pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja Manajerial, sedangkan penelitian yang berbeda yang dilakukan Sartika (2017) menemukan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan Jusuf (2013) menemukan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja Manajerial.

Kinerja manajerial yang dicermati oleh penulis meliputi tahapan yang dilakukan oleh seorang manajer, antara lain : perencanaan, investigasi, pengorganisasian, evaluasi, melakukan pengawasan, melakukan pemilihan staff, negosiasi dan perwakilan yang mempengaruhi tingkat produktivitas perusahaan. Dengan adanya *TQM* diharapkan dapat membantu terhadap perkembangan perusahaan terutama dalam perencanaan, pengendalian efektivitas, dan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawannya. Di dalam organisasi pengukuran kinerja juga mampu memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjalankan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu pada waktu selanjutnya. Musran (2011) disebutkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) berdampak positif terhadap kinerja organisasi dan operasional dan (Dewi, 2009). penggunaan Total Quality Management (TQM) sebagai alat peningkatan kinerja manajerial telah banyak digunakan. Hal ini terjadi karena sudah banyak implementasi TQM yang berhasil meningkatkan kinerja manajerial.

Adapun masalah yang melatar belakangi penelitian ini dilakukan di PT Sarah Cell makassar adalah : 1) Kurangnya jelasnya jalur koordinasi antara atasan dan bawahan sehingga menimbulkan miss komunikasi, 2) kinerja manajerial yang tidak terlalu baik yang disebabkan oleh kerjasama tim yang kurang dilingkungan perusahaan, serta 3) proses evaluasi kinerja yang dinilai lamban sehingga kinerja manajerial menjadi tidak maksimal. Berangkat dari permasalahan yang ada, maka penelitian ini penting untuk dilakukan di PT Sarah Cell Makassar.

II. LANDASAN TEORI

Sistem Pengukuran Kinerja

Menurut Yazdi (2012) *E-Learning* merupakan sebuah sistem pengajaran dan pembelajaran sebagai aplikasi teknologi informasi yang diterapkan di dunia pendidikan dalam bentuk learning. Hal ini membuat peserta didik tidak perlu bertatap muka langsung dengan dosen. *E-Learning* dapat mempersingkat target jadwal pembelajaran, paperless.

Total quality Management (TQM)

Tjiptono & Anastasia (2003) yang disebut dengan TQM yaitu adanya pelaksanaan perbaikan yang berkesinambungan yang terdiri dari adanya penentuan masalah termasud solusi atau pemecahan yang paling efektif dan efisien, dengan terlebih dahulu melakukan evaluasi ulang, standarisasi dan pengulangan proses.

Simamora (2012) menyatakan bahwa *total quality management* merupakan kondisi lingkungan organisasional yang didalamnya semua elemen atau bagian bekerja sama untuk membangun mutu ke dalam produk atau jasa perusahaan.

Kinerja Manajerial

Mulyasa (2012) menyatakan Kinerja Manajerial merupakan gabungan antara kemampuan secara pribadi/personal, kemampuan secara keilmuan, kemampuan dibidang teknologi, kemampuan hidup secara sosial, dan kemampuan secara spiritual yang secara utuh dan menyeluruh yang kemudian membentuk kompetensi standar profesi baik dosen maupun guru, yang mencakup penguasaan materi, pemahaman terhadap peserta didik, pembelajaran yang mendidik, pengembangan pribadi, dan profesionalisme.

Wibowo (2011) menyatakan bahwa kinerja personel meliputi delapan ukuran: 1) Perencanaan, 2) Investigasi, 3) Evaluasi, 4) Pengatur, 5) Pengawasan, 6) Peraturan Staf, 7) Negosiasi, 8)Perwakilan

Hipotesis

Menjawab apa yang menjadi masalah dalam penelitian, maka adapun hipotesis yang ditarik dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat Pengaruh Positif dan signifikan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial
2. Terdapat Pengaruh positif dan signifikan TQM (Total Quality Management) terhadap Kinerja Manajerial

III. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas (Sebab-akibat atau eksplanatory research) . Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang tetap PT Sarah Cell Makassar yaitu sebanyak 74 orang. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi secara daring oleh karyawan dengan menggunakan Google Form. Selain itu juga digunakan wawancara kepada beberapa karyawan untuk mendapatkan informasi sekaligus mengkonfirmasi data yang diperoleh. Adapun jumlah sampel sebanyak 36 orang diambil dengan menggunakan metode purposive sampiling yang diolah dengan menggunakan regresi berganda dengan alat uji SPSS versi 24,0 for windows.

Model Regresi

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan survey dengan pendekatan deskriptif . Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan Regresi Linear Berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja Manajerial

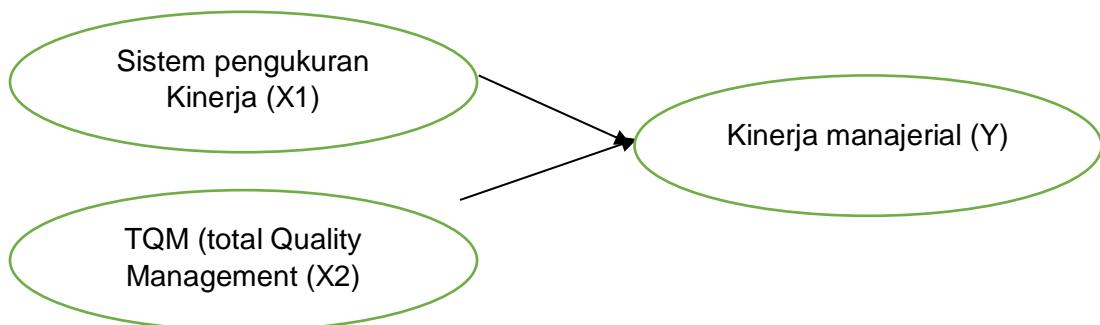
X_1 = Sistem Pengukuran Kinerja

X_2 = TQM (Total Quality Management)

a = Bilangan Konstanta (harga Y , bila $X=0$)

e = error yang ditolerir (5%)

Adapun kerangka konsep yang dibuatkan yaitu :



Grafik 1 Kerangka Konsep

Defenisi Operasional dan Pengukuran variabel

Tabel 1. Defenisi Operasional dan Pengukuran variabel

Variabel	Defenisi
Sistem Pengukuran Kinerja	Merupakan penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran, standart dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya
TQM (Total Quality Management)	Merupakan sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang dengan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya
Kinerja Manajerial	Merupakan keberhasilan dari tim maupun personal dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang tercatat sebagai karyawan tetap dan kontrak pada PT Sarah Cell makassar. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini kuesioner diisi langsung oleh karyawan PT Sarah Cell melalui *Google Form* secara *online*. Adapun distribusi jumlah responden dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	24	67
Perempuan	12	33
Jumlah	36	100

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 36 Karyawan yang memenuhi unsur menjadi sampel, dimana data responden menunjukan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 67%, hal ini dikarenakan mayoritas karyawan yang bekerja pada PT Sarah Cell makassar berjenis kelamin laki-laki.

Uji Kualitas Data

Pengujian validitas instrument dengan menggunakan software statistic, nilai validitas dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari pada angka kritik ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$) maka instrument tersebut dikatakan valid. Berdasarkan uji validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat pada $r\text{-hitung}$ lebih besar $r\text{-tabel}$ dimana nilai $r\text{-tabel}$ untuk sampel sebanyak 36 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Variabel

Variabel	Nilai	Keterangan
	r_{tabel}	
Sistem Pengukuran Kinerja (X1)	0,195	Valid
Total Quality Manajemen (X2)	0,195	Valid
Kinerja Manajerial (Y)	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS 24.0 for Windows berdasarkan hasil penelitian, 2021

Uji Reliabilitas

Dari data berikut ini dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan $\alpha_{cronbach's}$ lebih besar dari 0,6 maka dapat dinyatakan instrument tersebut reliable. Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas data yaitu dengan melihat nilai $\alpha_{cronbach's}$ α . Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya. Secara umum suatu instrument dikatakan bagus jika memiliki koefesien $\alpha_{cronbach's} > 0,6$ maka kuesioner penelitian tersebut dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3 untuk sampel sebanyak 36 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	$Cronbach's Alpha$	Keterangan
Sistem Pengukuran Kinerja (X1)	0,693	Reliabel
TQM (X2)	0,754	Reliabel
Kinerja Manajerial (Y)	0,649	Reliabel

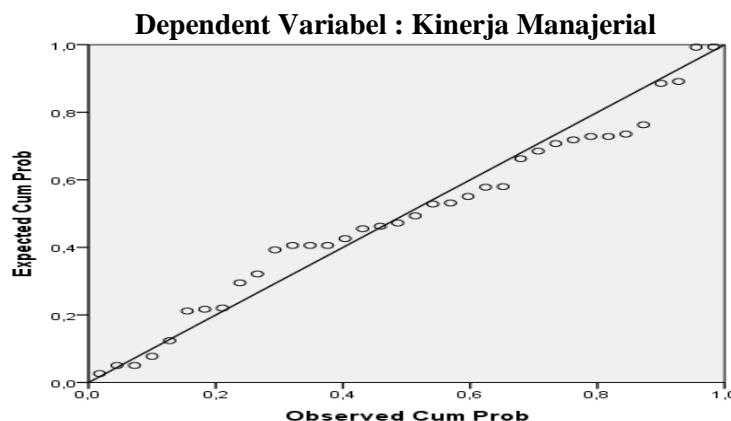
Sumber : Output SPSS 24.0 for Windows berdasarkan hasil penelitian, 2021

Tabel 3 diatas menunjukkan nilai $\alpha_{cronbach's}$ atas variabel sistem Pengukuran kinerja sebesar 0,694, variabel system reward sebesar 0,781, variabel TQM sebesar 0,754 dan variabel kinerja manajerial sebesar 0,649, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner semua variabel ini reliabel karena mempunyai nilai $\alpha_{cronbach's}$ lebih besar dari 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian yang dilakukan dengan asumsi-asumsi statistik yang berbasis SPSS yang merupakan syarat dalam menggunakan analisis regresi linear berganda yang terdiri dari Uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heterokedastisitas. Langkah awal adalah dengan

melakukan pengujian apakah data terdistribusi normal atau tidak menggunakan histogram standardized residual dan PP plot *standardized residual*, berikut ditampilkan dalam gambar 2:

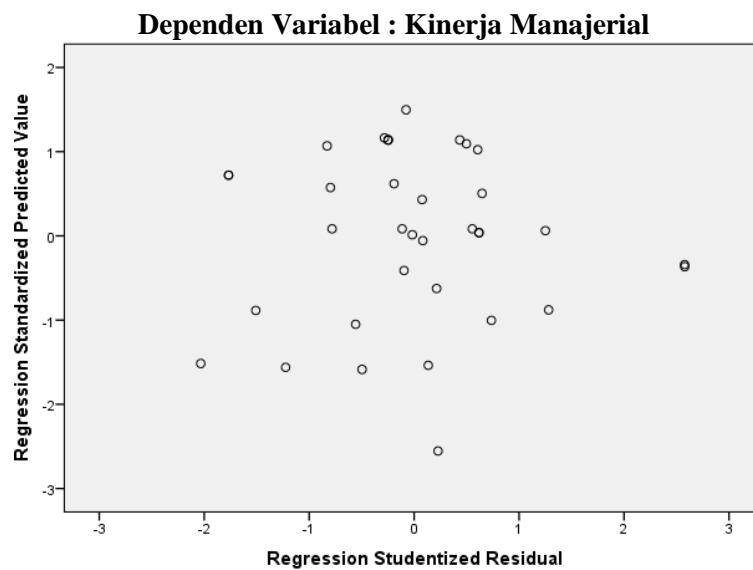


Gambar 2. Normal P-Plot of Regression Standardized Residual

Apabila titik-titik yang berapa pada P-Plot menyebar mengikuti arah garis diagonal maka data tersebut terdistribusi normal. Berangkat dari gambar 2 diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar mengikuti arah garis diagonal yang bermakna bahwa data sudah terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2011) menjelaskan dimana Uji heteroskedastisitas menunjukkan apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain yang dilihat dari grafik scatterplot.



Gambar 3 Scatterplot

Pada gambar 3 diatas, berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa grafik *Scatterplot* yang ada pada gambar menunjukkan titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Berikut grafik scatterplot ditampilkan dibawah ini :

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Uji parsial

variabel	Unstandarized B	t	Sig	Keputusan
Contant	1,367	2,689	0,011	Diterima
X1	0,731	7,966	0,000	Diterima
X2	-0,070	-0,649	0,522	Ditolak

Sumber : Data SPSS 24.0 for Windows, 2021

Berdasarkan hasil uji regresi berganda yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 24 for Windows, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,367 + 0,731 - 0,070$$

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (penjelas) secara individual mampu menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Jika nilai t-hitung (+) > (+) t-tabel atau t-hitung (-) < (-) t-tabel maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%. Dari hasil program SPSS yang dilakukan mengestimasi data pada tabel 6 diatas sehingga diperoleh :

- 1) Variabel X1 (*Sistem Pengukuran Kinerja*) memberikan nilai koefisien parameter (t-hitung) sebesar 7,966 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05). Hal ini berarti H₁ diterima sehingga dapat dikatakan bahwa *Sistem Pengukuran Kinerja* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel *Sistem Pengukuran Kinerja* < 0,05 (0,000 < 0,05) dan nilai t-hitung > 7,966 (7,966 > 1,688).
- 2) Variabel X2 (TQM (Total Quality Management)) memberikan nilai koefisien parameter (t-hitung) sebesar -0,648 dengan tingkat signifikansi 0,522 (>0,05). Hal ini berarti H₁ ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa TQM (Total Quality Management) berpengaruh tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel TQM (Total Quality Management) > 0,05 (0,522 > 0,05) dan nilai t-hitung < (-0,648 < 1,688).

Uji Determinan (R²)

Selanjutnya melakukan pengujian seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dengan melihat maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (Adjusted R-Square) (Ghozali, 2011). Berikut ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Uji Determinan (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,815	0,664	0,644

Sumber : Data SPSS 24.0 for Windows, 2021

Dari hasil program SPSS yang dilakukan mengestimasi data yang ada pada tabel 4 sehingga diperoleh nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,644 atau 64,4% Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel dependen kinerja manajerial (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen Sistem Pengukuran Kinerja dan TQM (Total Quality Management), sedangkan sisanya (100% - 64,4% = 36,6%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian termasuk didalamnya adalah sistem reward.

Pembahasan

1. Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial, hal ini berarti bahwa semakin baik sistem pengukuran kinerja yang dilaksanakan oleh perusahaan, maka kinerja manajerial juga akan meningkat, yang artinya sistem pengukuran kinerja akan bermanfaat apabila hasilnya dapat menyediakan umpan balik untuk melakukan perbaikan kinerja lebih lanjut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pujianto, 2013; Narsa dan Yuniawati, 2003; dan Flantika, 2017) menemukan bahwa sistem Pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja Manajerial,

2. TQM (Total Quality Management) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial antara TQM (Total Quality Management) terhadap Kinerja Manajerial, sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan TQM pada PT Sarah Cell belum dilaksanakan secara maksimal sehingga kinerja manajerial tidak optimal. Adapun penyebab TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial dikarenakan perusahaan tidak fokus pada kebutuhan pelanggan, adanya karyawan yang tidak melaksanakan aspek pekerjaan secara maksimal, perusahaan tidak melakukan pendekatan ilmiah untuk jangka panjang, kerja sama tim yang masih kurang, perbaikan sistem yang belum jalan secara optimal. Selain itu, penyebab TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial adalah masih kurangnya perusahaan pemberdayaan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang memadai. Untuk itu pelaksanaan TQM perlu ditingkatkan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan sehingga akan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan kedepannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Santika dkk (2020) yang menemukan bahwa TQM tidak berpengaruh terhadap Kinerja manajerial.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan maka simpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial dikarenakan jika sistem pengukuran kinerja yang dilaksanakan sudah memadai maka perusahaan dapat memberikan umpan balik guna memperbaiki kinerja manajerial kedepannya.
2. TQM (Total Quality Management) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial, hal ini dikarenakan perusahaan tidak terlalu fokus pada kebutuhan pelanggan, perbaikan sistem yang masih kurang memadai, pemberdayaan karyawan yang belum optimal dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.

Saran

Adapun saran diberikan pada PT Sarah Cell Makassar perlu memaksimalkan penerapan TQM dengan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja manajerial agar lebih produktif, efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslim. I,C., & Hartono, J.M.. 2019. Convergence Of Performance Measurement system and balanced Scorecard based Perspektive System to Managerial performance With Motivation as Moderated variabels. Journal of Applied Management (JAM) : 17(2), 187-198.
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2002. "Pengantar Bisnis". Erlangga. Jakarta
- Jusuf, Raisa Shoffiani. 2013. Analisis Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial. Jurnal EMBA : 1 (3), 634-64.
- Mintje, Nastiti. 2013. "Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado", Jurnal EMBA Vol.1 No.3. Hal. 52-62
- Narsa, & Yuniawati. 2003. Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT. Telkom Divre). Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Keuangan. 5(1).
- Pujianto. W.,K. 2013. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Reward terhadap Total Quality Management dan Kinerja manajerial Pada Mic Transformer Surabaya. JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 1, No. 2, September 2013, 111-236
- Santika. Eva., Muhtarom, A., & Najiah, E.F. 2020. Pengaruh Total Quality Management (TQM), system pengukuran kinerja, system penghargaan (reward) dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial pada Dealer BONANZA MOTOR Lamongan. Jurnal Ekonomi Mahasiswa (JEKMA) : 1(1), 2020.
- Simamora, Hendry. 2002. Akuntansi.. Yogyakarta: UPPAMP YPKN
- Tjiptono, fandy., & Anastasya, D,. 2003. Total Quality Managemet. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada