

## **HUBUNGAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN KEDISIPLINAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA PT. KARYA BAHARI ABADI**

**Yenny Budiasih, Benedictus Tri Januarianto, Edi Riesnandar Wahyu, Muhammad  
Yahdi, Asep Subur**

**Email : yennybudiasih@stimaimmi.ac.id**  
Sekolah Tinggi Manajemen IMMI

### **ABSTRAK**

Time Quality Management (TQM) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sedangkan produktivitas merupakan suatu hasil kerja dari seorang pegawai. Hasil kerja ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam pekerjaannya. Sebagaimana diketahui bahwa setiap organisasi, baik yang bergerak dalam bidang bisnis maupun non bisnis memanfaatkan sumber daya yang terbatas untuk memperoleh hasil sesuai yang direncanakan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui hubungan total quality management (TQM) dengan produktivitas kerja pegawai. 2) Untuk mengetahui hubungan disiplin dengan produktivitas kerja pegawai. 3) Untuk mengetahui hubungan total quality management (TQM) dan disiplin secara bersama-sama dengan produktivitas kerja pegawai.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey, metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode sampel jenuh, dengan demikian sampel yang diteliti sebanyak 20 orang yakni Pegawai PT. Karya Bahari Abadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Terdapat hubungan variabel (X1) dengan variabel (Y). Terbukti diperoleh nilai korelasi (rhitung) untuk variabel (X1) yang lebih tinggi dari nilai rtabel yaitu  $0.887 > 0.444$ , dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel (X1) berhubungan dengan variabel (Y). 2) Terdapat hubungan variabel (X2) dengan variabel (Y). Terbukti diperoleh nilai korelasi (rhitung) untuk variabel (X2) yang lebih tinggi dari nilai rtabel yaitu  $0.684 > 0.44$ , dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel (X2) berhubungan dengan variabel (Y). 3) Terdapat hubungan variabel (X1) dan variabel (X2) secara bersama-sama dengan variabel (Y). Terbukti diperoleh dari hasil uji ANOVA atau fhitung lebih besar dari nilai ftabel yaitu  $108.133 > 3.10$ . Sedangkan nilai R sebesar 0.963 artinya bahwa variabel (X1) dan variabel (X2) memiliki hubungan sebesar 96.3% dengan variabel (Y) sedangkan sisanya sebesar 3.7% berhubungan dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

Kata kunci: total quality management (TQM), disiplin dan produktivitas kerja pegawai

### **PENDAHULUAN**

Persaingan yang kuat antar pegawai menuntut setiap individu maupun team dari setiap individu untuk menunjukkan performa terbaik dan meningkatkan kinerjanya masing-masing. Tidak hanya itu, setiap individu maupun team harus mampu mengatasi segala

kendala yang dapat menghambat kinerjanya.

Hal ini dijelaskan oleh (Soewarso 2004) bahwa, paradigma globalisasi menuntut perusahaan yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal, regional, atau nasional saat ini harus mampu bersaing dengan perusahaan - perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Perusahaan yang mampu menghasilkan produk yang berkualitas dan dapat bersaing dalam pasar global. Salah satu usaha perusahaan yang diterapkan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan menggunakan Total Quality Management (TQM).

Pegawai yang merupakan salah satu sumber daya penting pada perkembangan perusahaan PT. Karya Bahari Abadi. Karena produktivitas pekerja menentukan sustainability perusahaan terutama dari aspek efisiensi dan pemborosan finansial. Pihak manajemen perusahaan PT. Karya Bahari Abadi melakukan pengukuran produktivitas pada bagian receiving dan issuing, karena pada bagian tersebut dinilai manajemen memerlukan tingkat produktivitas yang tinggi. Berdasarkan data yang ada pada tahun 2018 dinilai bahwa produktivitas pada bagian receiving dan issuing perusahaan saat ini mengalami penurunan.

Untuk mencapai visi masa depan perusahaan dan bagaimana memasukan program Total Quality Management (TQM) yang tepat, mendesign proses perubahan yang komprehensif, implementasi Total Quality Management (TQM) dan kaitannya dengan sistem baru dan legalitas kelembagaan. Total Quality Management (TQM) mengarahkan organisasi pada continous improvement yang dapat mewujudkan kepuasan kerja secara total dan terus menerus. Total Quality Management (TQM) memberikan jawaban pada organisasi terhadap tantangan global yang semakin sulit, kompleks dan cepat berubahnya. Total Quality Management (TQM) dapat diterapkan untuk setiap organisasi besar maupun kecil.

Fenomena-fenomena permasalahan yang dihadapi di PT. Karya Bahari Abadi yang berhubungan dengan disiplin kerja pegawai diantaranya adalah masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam waktu kerja, masih ada pegawai yang tidak menandatangani absensi Menurut Gasperz (2011:9) menyatakan pada dasarnya manajemen kualitas atau manajemen kualitas terpadu adalah suatu cara meningkatkan kinerja secara terus menerus (continuously performance improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, pegawai, masih ada menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia”.

Pegawai yang terlambat memasuki jam kerja, masih ada pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan dan masih terjadi pemakaian waktu luang dalam bekerja yang berlebihan. Masalah disiplin tersebut sangat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai.

Pentingnya produktifitas bagi pegawai adalah untuk melakukan perbaikan secara terus menerus bagi seluruh komponen organisasi, peningkatan mutu hasil kerja oleh segala komponen organisasi, memberdayakan sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi dapat dilakukan dengan memberikan hak-haknya sebagai manusia, memberikan perhatian kepada budaya organisasi karena budaya organisasi merupakan persepsi yang sama tentang hakiki kehidupan dalam organisasi.

Kenyataan sering ditemukan bahwa dalam keadaan syarat-syarat kerja sudah terpenuhi, produktivitas kerja pegawai dirasakan masih terlalu rendah. Bahkan selalu mencari alasan bahwa produktivitas kerja pegawai yang rendah karena terbatasnya sumber daya yang dimiliki organisasi atau ketidakpuasan pegawai. Sebagian besar orang

menafsirkan atau memandang bahwa keadaan yang tidak memuaskan disebabkan oleh upah atau gaji yang rendah. Pandangan itu memang benar dan tidak dapat dibantah bahwa upah dan kondisi kerja besar pengaruhnya terhadap produktivitas kerja, tetapi semangat kerja, kompensasi dan disiplin kerja jauh lebih besar perannya dan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja pegawai.

### ***Total Quality Management (TQM)***

Dilber et al., (2005:89) mendefinisikan total quality management sebagai sebuah aksi dalam perencanaan produksi dan menyediakan komoditas atau jasa, secara konsisten dengan memenuhi keperluan konsumen dan memenuhi persyaratan lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lebih aman, mudah untuk digunakan daripada barang yang disediakan pesaing dengan melibatkan partisipasi semua pegawai dibawah kepemimpinan top management.

Mears dalam Lubis (2005:17) "Total quality management (TQM) sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan".

Gambaran utama total quality management yang dikemukakan oleh Garrison, Noreen, dan Brewer (2008:20) adalah meningkatkan produktivitas dengan mendorong pengguna pengetahuan dalam mengambil keputusan dan menekan perilaku defensif yang tidak produktif.

Berdasarkan uraian di atas, secara umum terlihat total quality management (TQM) merupakan sistem manajemen terintegrasi yang berfokus pada peningkatan kualitas sebagai strategi perusahaan, dan bertujuan pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh bagian organisasi. Total quality management (TQM) merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan system manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu, diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi.

### **Disiplin Kerja**

Disiplin kerja memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan maupun bagi para pegawai. Bagi perusahaan, adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas sehingga diperoleh hasil yang optimal. Bagi pegawai, disiplin kerja akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan semangat kerja pegawai juga bertambah. Hal ini membuat pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan penuh kesadaran (Sutrisno, 2009).

Kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar mentaati peraturan-peraturan yang ada. Karena peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Sikap dari seorang dapat dilihat dari pekerjaannya, apabila seseorang pegawai itu menyukai pekerjaannya maka mereka akan bersikap disiplin dan bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan.

Pengertian disiplin kerja yang dikemukakan oleh para ahli, Keith Davis (Mangkunegara, 2001:129) "Discipline is management action to enforce organization standards". Disiplin kerja dapat diartikan sebagai "pelaksanaan manajemen untuk mempertahankan pedomannya organisasi".

Gary Dessler (2003:285) "Discipline a procedure that corrects or punishes a because a rule or procedure has been violated". Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan sebagai berikut "Disiplin adalah suatu prosedur yang mengoreksi atau menghukum seseorang bawahan karena melanggar aturan atau prosedur".

Mathis and Jackson (2002:314) "Disiplin adalah bentuk pelatihan yang menegakkan peraturan-peraturan organisasi". Sedangkan menurut Mcshane &

Glinow (2004:480) "Discipline is a tool that managers have relied upon to communicate to employee that they need to change a behavior".

### **Produktivitas Kerja Pegawai**

Schuler (2006:455) "*Productivity is defined as neasuresor indicators of output of an individual, group or organization in relationship to (divided by) inputs or resources, used by the individual, group or organization for the creation of the outputs*". Pendapat tersebut menyatakan bahwa produktivitas adalah alat ukur atau penunjuk hasil yang dicapai individu, kelompok atau organisasi dalam hubungannya dengan masukan atau sumber yang digunakan oleh individu, kelompok atau organisasi untuk menciptakan hasil tertentu.

Menurut L. Greenberg (dalam Sinungan, 2009:22), mendefinisikan produktivitas sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut. Produktivitas juga diartikan sebagai perbandingan ukuran harga bagi masukan dan hasil, perbedaan antara kumpulan jumlah pengeluaran dan masukan yang dinyatakan dalam satu-satuan (unit) umum.

Schermerhorn (2006:18) "Produktivitas kerja adalah ukuran kuantitas dari hasil kerja dengan menggunakan sumber daya yang telah dipertimbangkan. Secara tradisional definisi produktivitas ini difokuskan pada perbandingan antara hasil (output) terhadap sumber daya (input)".

Cascio (dalam Almigo, 2004:53) "Produktivitas kerja adalah sebagai pengukuran output berupa barang atau jasa dalam hubungannya dengan input yang berupa pegawai, modal, materi atau bahan baku dan peralatan".

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja pegawai adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta para pegawai untuk mengerahkan segala tenaga dan kemampuan yang dimiliki dalam menghasilkan barang dan jasa persatuan waktu. Dengan kemampuan yang baik membentuk para pegawai yang berkualitas sehingga mampu melaksanakan tugas yang diberikan kepada pegawai dengan benar. Sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **HIPOTESIS**

Sedangkan menurut Sugiyono (2004:51) pengertian hipotesis adalah sebagai berikut: "Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir di atas, maka hipotesis yang peneliti kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Hubungan *total quality management* (TQM) dengan produktivitas kerja pegawai
  - a) H01 : Tidak terdapat hubungan *total quality management* (TQM) dengan produktivitas kerja pegawai pada PT. Karya Bahari Abadi.
  - b) Ha1 : Terdapat hubungan *total quality management* (TQM) dengan produktivitas kerja pegawai pada PT. Karya Bahari Abadi.
2. Hubungan disiplin dengan produktivitas kerja pegawai
  - a)H02 : Tidak terdapat hubungan disiplin dengan produktivitas kerja pegawai pada PT. Karya Bahari Abadi.
  - b) Ha2 : Terdapat hubungan disiplin dengan produktivitas kerja pegawai pada PT. Karya Bahari Abadi.
3. Hubungan *total quality management* (TQM) dan disiplin dengan produktivitas kerja

pegawai

- a) H03 : Tidak terdapat hubungan *total quality management* (TQM) dan disiplin dengan produktivitas kerja pegawai pada PT. Karya Bahari Abadi.
- b) Ha3 : Terdapat hubungan *total quality management* (TQM) dan disiplin dengan produktivitas kerja pegawai pada PT. Karya Bahari Abadi.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei dimaksudkan karena lebih relevan dalam penggunaan pendekatan kuantitatif namun untuk penyempurnaan data juga digunakan metode kualitatif sebagai pelengkap.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik, yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung kepada responden dengan melakukan penyebaran kuisioner untuk dianalisis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pemilihan sampel berkaitan dengan bagaimana memilih responden yang dapat memberikan informasi yang mantap dan terpercaya untuk mendapatkan data yang diperlukan. Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan di PT. Karya Bahari abadi Ancol.

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mencari dan memperoleh data mengenai variabel- variabel yang berupa catatan dan laporan serta dokumentasi. Menurut Sugiyono (2010:37) menjelaskan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas dari hasil penelitian.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik penelitian lapangan, yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan (survei) dengan menggunakan alat pengumpulan data angket atau kuesioner yang disebarkan langsung kepada responden.

Untuk mendukung gagasan teoritik atau konseptual mengenai variabel-variabel atau konseptual mengenai variabel penelitian ini penulis menggunakan teknik penelitian kepustakaan, yang dalam hal ini didukung dengan alat pengumpulan data melalui buku-buku teks atau literatur yang dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam penelitian ini.

Sedangkan observasi dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data berupa pengamatan secara langsung terhadap obyek yang sedang diteliti yakni Pegawai PT. Karya Bahari abadi Ancol.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan statistik. Selanjutnya untuk memperoleh dan mempercepat input data, software statistik digunakan untuk mendukung penelitian ini. Software yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah program SPSS (Statistical Product And Service Solutions) versi 16. Dalam SPSS data mentah yang telah diolah menjadi angka di inputkan ke dalam SPSS, sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan statistik. Selanjutnya untuk memperoleh dan mempercepat input data, software statistik digunakan untuk mendukung penelitian ini. Software yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah program SPSS (Statistical Product And Service Solutions) versi 16. Dalam SPSS data mentah yang telah diolah menjadi

angka di inputkan ke dalam SPSS, sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Hipotesis

#### a. Uji r

##### 1) Hubungan Total Quality Management (TQM) (X1) dengan Produktivitas Kerja Pegawai (Y)

Berdasarkan tabel correlations dengan menggunakan perhitungan analisis SPSS Versi 16.00, maka didapat nilai korelasi (rhitung) untuk variabel total quality management (TQM) (X1) sebesar 0.887, berada dalam range 0.80-1.00 artinya korelasi sangat kuat. Sedangkan nilai rtabel untuk N = 20 sebesar 0.444. Jadi  $0.887 > 0.444$ , dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel total quality management (TQM) (X1) berhubungan dengan variabel produktivitas kerja pegawai (Y).

##### 2) Hubungan Disiplin (X2) dengan Produktivitas Kerja Pegawai (Y)

Berdasarkan tabel correlations dengan menggunakan perhitungan analisis SPSS Versi 16.00, maka didapat nilai korelasi (rhitung) untuk variabel disiplin (X2) sebesar 0.684, berada dalam range 0.80-1.00 artinya korelasi sangat kuat. Sedangkan nilai rtabel untuk N = 20 sebesar 0.444. Jadi  $0.684 > 0.312$ , dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel disiplin (X2) berhubungan dengan variabel produktivitas kerja pegawai (Y).

#### b. Uji Anova

**Tabel 1**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.221	2	171.610	108.133	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	26.979	17	1.587		
	Total	370.200	19			

a. Dependent Variable: ProduktivitasKerjaPegawai\_Y

b. Predictors: (Constant), Disiplin\_X2, TotalQualityManagement\_X1

Dari hasil uji ANOVA atau fhitung didapat nilai fhitung sebesar 3.10 dimana lebih besar dari nilai ftabel untuk N = 20 sebesar 3.10 atau  $108.133 > 3.10$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan total quality management (TQM) (X1) dan disiplin (X2) secara bersama-sama berhubungan dengan produktivitas kerja pegawai (Y).

#### c. Model Summary

**Tabel 2**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 <sup>a</sup>	.927	.919	1.260

a. Predictors: (Constant), Disiplin\_X2, TotalQualityManagement\_X1

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas yakni Model Summary yang menghasilkan nilai R sebesar 0.963 artinya bahwa total quality management (TQM) dan disiplin memiliki hubungan sebesar 96.3% dengan produktivitas kerja pegawai sedangkan sisanya sebesar

3.7% berhubungan dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada bab hasil analisa dan pembahasan, penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian atau penulisan tesis ini. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan total quality management (TQM) (X1) dengan produktivitas kerja pegawai (Y). Terbukti diperoleh nilai korelasi (rhitung) untuk variabel total quality management (TQM) (X1) sebesar 0,887, berada dalam range 0.80-1.00 artinya korelasi sangat kuat. Sedangkan nilai rtabel untuk  $N = 20$  sebesar 0.444 Jadi  $0.887 > 0.444$ , dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel total quality management (TQM) (X1) berhubungan dengan variabel produktivitas kerja pegawai (Y).
2. Terdapat hubungan disiplin (X2) dengan produktivitas kerja pegawai (Y). Terbukti diperoleh nilai korelasi (rhitung) untuk variabel disiplin (X2) sebesar 0.684, artinya korelasi sangat kuat. Sedangkan nilai rtabel untuk  $N = 20$  sebesar 0.444. Jadi  $0.684 > 0.444$ , dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel disiplin (X2) berhubungan dengan variabel produktivitas kerja pegawai (Y).
3. Terdapat hubungan total quality management (TQM) (X1) dan disiplin (X2) secara bersama-sama dengan produktivitas kerja pegawai (Y). Terbukti diperoleh dari hasil uji ANOVA atau fhitung didapat nilai fhitung sebesar 108.133 dimana lebih besar dari nilai ftabel untuk  $N = 20$  sebesar 3.10 atau  $108.133 > 3.10$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan total quality management (TQM) (X1) dan disiplin (X2) secara bersama-sama berhubungan dengan produktivitas kerja pegawai (Y). Sedangkan nilai R sebesar 0.963 artinya bahwa total quality management (TQM) dan disiplin memiliki hubungan sebesar 96.3% dengan produktivitas kerja pegawai sedangkan sisanya sebesar 3.7% berhubungan dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Efendi, P., & Mandala, K. (2018). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana.

Enny W., M. (2015). Effect of ISO 900- 2008 QMS, Total Quality Management and Work Environment on Job Satisfaction and Employee Performance at PT Mount Dreams Indonesia in Gresik. The International Journal of Business & Management.

Flippo, Edwin B., Manajemen Personalia, terjemahan Moh. Mas'ud, Jilid. 1, Jakarta: Erlangga, 1994

Hameed, A., Ramzan, M., kashif zubair, hafis m, Ali, G., & Arslan, M. (2014). Impact of compensation on employee performance.

M. Ansyar, New York, Harper & Row, Publiser, Inc., 2002.

Marwansyah, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sastrohadiwiryo, Siswanto, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan

Administrasi dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Santosa P. B. dan Ashari, 2005. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS. Penerbit ANDI. Yogyakarta.

Satyawati, N. M. R., & Suartana, i W. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja yang Berdampak pada Kinerja Keuangan. E-Jurnal Akuntansi.

Prasanti, A. P., & Damayanti, N. A. (2018). Pengaruh Penerapan Prinsip Leadership, Employee Involvement, dan Continuous Improvement terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

Prabasari, M. & Netra, K. (2013). Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai PT PLN (Persero) distribusi Bali. EJurnal Manajemen Universitas Udayana

Sanjaya, E. & Indrawati, D. (2014). Pengaruh kompetensi, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Pande Agung Segara Dewata. E- Jurnal Manajemen Universitas

Setiawan, F. & Dewi, K. (2014). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada CV Berkat Anugrah. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana.

Tjiptono, F. A. Diana. 2003. Total Quality Management. Edisi Revisi. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.

Yamit, Z. 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonesia. Yogyakarta.

Yasa, S. & Utama, M. (2014). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Karma Jimbaran. EJurnal Manajemen Udayana

Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.