



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber Buku

#### Al-Qur'an

- Anthony, Robert N dan Vijay Govindrajan. 2011. *Management Control System*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan. Sumarno Zain. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hendriani, Susi & Yohannes Oemar. 2011. *Kinerja Dan Kepuasan Kerja*. Pekanbaru : Buku Ajar.
- Hidayat. 2007. *Strategi Six Sigma*. Jakarta : Elex Media Koputindo.
- Ilyas, Yaslis. 2005. *Kinerja, Teori dan Penelitian*. Yogyakarta: Liberty.
- Ivancevich, J.M.,Robert, K, Michel T.M. 2007. *Perilaku dan manajemen organisasi*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan keenam*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Mas'ud, Fuad. 2002. *40 Mitos Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mathis, R.L.& J.H. Jackson. 2004. *Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. 2005. *Sistem Manajemen Strategic Berbasis Balance Scorecard*. Yogyakarta : UPP AMPYKPN.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nasution, M.n. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indah.
- Oemar, Yohana. 2007. *Pengaruh Diklat terhadap karyawan Bank*. Malang: Mandiri.
- Poltak, Lijan Sinambela. 2102. *Kinerja Pegawai (Teori Pengukuran dan Implikasi)*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Dari teori ke praktek*. Edisi 1. Cetakan 1. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S, dan Timothy A. J. 2008. *Perilaku Organisasi, Organizational Behavior*. Buku terjemahan. Jakarta : Gramedia.
- Sehani, SE, MM. 2015. *Perilaku organisasi*. Pekanbaru : Suska Press.
- Sekaran, Uma.2013.*Research Methods For Business*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Thomson. 2002. *Cost Accounting, Akuntansi Biaya*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi. 2004. *Motivasi dan Pemasalahan Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Sumber Jurnal dan Skripsi**

- Afriyanto, Eko. 2010. Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Prilaku Produktif Karyawan Dan Kinerja Karyawan. *Skripsi*. Tidak Diterbitkan. Surabaya : sekolah tinggi ekonomi PERBANAS.
- Alhudri, Said dan Meyzi Heriyanto, 2015. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. Pekanbaru : *Jom FISIP Volume 2 No.2 Oktober 2105*.
- Angelina Dan Kamaliah. 2011. Effect Of Total Quality Management, Reward System And Organization Commitment To Managerialperformance In Hospital In Pekanbaru. *Journal Of Management Accounting Research, Vol. 10 Hal. 325-346*.
- Arizona, Dika, Riniwati Harsuko, Harahap Nuddin. 2013. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal ilmu Manajemen Volume 1. No.1 PP 1-11*.
- Ayu, Dika Wulandari . 2016. Pengaruh Total Quality Management (TQM), sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan Komitmen Organisasi Terhadap kinerja Manajerial (Studi Kasus pada Perusahaan Batik Danar Hadi). *Skripsi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Dama, dan Imelda. 2018. Pengaruh Inovasi Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA Vol. 6 No. 1 Hal. 41-50*.
- Debora, Ristauli Sianipar. 2013. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Reward Terhadap Kinerja Manajerial. *Skripsi. Padang : Universitas Negeri Padang*.
- Dwi, Mar'ah Noor Laili. 2016. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang. *E-journal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 4 No. 4 : 1140-1150*.
- Grace, Gloria Sengkey. 2013. Pengaruh Penerapan System Pengukuran Kinerja Dan System Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Sulut Cabang Amurang. *Jurnal EMBA Vol.1 No. 4 Desember 2013, Hal. 1509-1519*.
- Hasan, Alfi Fauzan.2014. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri. Tbk. Area Cirebon (Yos Sudarso). *Skripsi. Jakarta : Universitas Pendidikan Indonesia*.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hasanah, Hikmah. 2013. Pengaruh Total Quality Management Dengan System Penghargaan Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi. Jakarta ; Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.*
- Hertanto, Eko. 2011. Pengaruh Stressor, Kepuasan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Putera Dharma Industry Pulogadung Jakarta Timur. *Skripsi. Yogyakarta : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.*
- Heuryren, Yeh, Dachuan Hong. 2012. The Mediating Effect Of Organizational Commitmen On Leadership Type And Job Performance. *The Journal Of Human Resource And Adult Learning, Vol.8 Num.2.*
- Ismi, Putri Mayangsari,M., Saleh Soeaidy, Wima Yudho Prasetyo. *Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Public (JAP), Vol 1, No.2 hal 248-256.*
- Juniarti, Gita. 2015. Hubungan Karakteristik Adopter, Karakteristik Inovasi, Dan Saluran Komunikasi Terhadap Tingkat Adopsi Program Siaran IKI Suroboyo Rek Di Jeje Radio 105, 10 FM Surabaya. *Skripsi. Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.*
- Jusuf, Raisa Shoffiani. 2013. Analisis pengaruh TQM, Sistem pengukuran kinerja dan Reward terhadap kinerja manajerial. *Jurnal EMBA. Vol. 1 No. 3 Hal 634-644.*
- Khoirina, Siti. 2013. Pengaruh System Pengukuran Kinerja Dan Kejelasan Peran Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi Keuangan Vol. 4, No. 2.*
- Kumaat. 2005. Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Dan Inovasi Terhadap Kinerja Pegawai Baik Secara Simultan Maupun Parsial. *Jurnal EMBA 331, Vol. 3 No. 3 Hal 531.*
- Kumentas, Cynthia N. 2013. Pengaruh TQM, System Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia. *Jurnal EMBA vol.1 No. 3 juni 2013, hal 796-805.*
- Lina. 2016. Pengaruh penilaian kinerja terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai variable intervening. *Jurnal Akuntansi Vol.8 No. 2 November 2016 : 214-224.*
- Marburn, Rosfariana, Vince Ratnawati, Alfiati Silfi. 2016. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), System Pengukuran Kinerja, System Penghargaan, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Ekonomi Vol. 4 No. 1.*



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Masambe. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi Dan Inovasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Daihatsu Charisma. *Jurnal EMBA Vol.3*.
- Mintje, Nasita. 2013. Pengaruh TQM, System Pengukuran Kinerja Dan System Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3 September 2013, Hal 52-62*.
- Muhammad, Faris. 2015. Pengaruh Total Quality Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasiol Bank “X” Surabaya. *Artikel Ilmiah. Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS*.
- Muniza, Musran. 2010. Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada PT. Telkom Tbk .Cabang Makassar). *Jurnal manajemen dan kewirausahaan , vol. 12, No. 2, September 2010” 185-189*.
- Narsa dan Yuniawati. 2003. Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan System Pengukuran Kinerja Dan System Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Keuangan Vol. 5 No.1*.
- Novita, Bambang Swasto Sunuharjo & Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal administrasibisnis (JAB) Vol.34 No. 1 Mei 2016*.
- Nurfitriana, Dkk. 2005. Tteknologi Informasi, System Pengukuran Kinerja, Dan Penghargaan Sebagai Pemoderasi Hubungan Antara Total Quality Management Dengan Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntabilitas. Volume 5, No. 1, Hal :17-344*.
- Pamungkas, Aji. 2016. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. *Skripsi. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*.
- Prabawaning, Zela Tyas.2013. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Skripsi. Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.
- Prakosa, Bagas dan Imam Ghozali, 2005.Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Dan Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Empiris Pada Industry Manufaktur Di Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, vol. 6 No. 2 hal. 181-198*.
- Ramdan, Denny. 2012. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi SDM. *Skripsi. Bandung : Universitas Widyatama*.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Riansyah, Rifky & Deden A. Wahab Syahroni. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas Dan Inovasi Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Konsultan Perencanaan Dan Pengawasan Arsitektur Di Kota Serang, Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Magister Management UNIKOM*.
- Ricky , Benedictus Gumawang Jati. 2017. Pengaruh Reward (Penghargaan) Terhadap Kinerja Dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel Moderasi. *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung BandarLampung*.
- Saesary, Yuni Putri Adang, Erna Hernawati. 2013. Pengaruh System Pengukuran Kinerja, Total Quality Management Dan System Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial. *Skripsi. Jakarta : Universitas Pembangunan Nasional*.
- Saunila, Minna, Sana Pekkola, Juhani Ukko.2014. The Relationship Between Innovation Capability Performance, The Moderating Effect Of Measurement. *International journal of producttivities and performance management, vol. 63 issue: 2 PP. 234-249*.
- Sawarjuwono, Tjiptohadi dan Agustine Prihatin Kadir. 2003. Intellectual Capital: Perlakuan, Pengukuran dan Pelaporan (Sebuah Library Research). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol 5, No. 1, 31-51*.
- Setiawan, Soadun Simorangkir. 2010. Analisis Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Skripsi. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma*.
- Sharlica, Evelyn. 2014. Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerialdengan system pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Pemoderasi. *Skripsi. Surabaya : Universitas Katolik Widya Mandala*.
- Subejo, Troena Eka Afnan, Thoyib Armanu, Asjah Siti. 2013. The Effect Of Organizational Commitment And Organizational Identity Strength To Citizenship Behavior (OCB)Impact Fire Department And Disaster Employee Performance. *IOSR Journal Of Businessand Management*.
- Suripto, Teguh. 2015. Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Expectancy Theory Dalam Motivasi. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Volume 5, No.2 Desember 2015/1436 H*.
- Susanto, Barkah. 2016. Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.Magelang. *Jurnal Bisnis & Ekonomi. Volume 14, Nomor 1, April 2016*.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Suswati, Endang, Budianto Arif. 2013. *Komitmen organisasi sebagai salah satu penentu kinerja karyawan*. Surakarta.
- Teja, Kadek Candrama. 2011. Pengaruh Ttal Quality Management, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi Mentoring Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia, Kantor Pos Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta : Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Tiqwani, Rerry, dan Dewie Tri Wijayanti W. Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Inovatif Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 2 Nomor 3 Juli 2014*.
- Venty , Andrea Moidiyana, dkk. 2014. Pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan penghargaan (Reward) sebagai variabel moderating pasa PT Inka Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi, Vol.02 No. 01, Februari 2014 Hal : 1-8*.
- Vici, Ade Purnama. 2015. Pengaruh Reward dan punishment terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 8 Surabaya. *Skripsi Ekonomi Manajemen Universitas Wijaya Putra Surabaya*.
- Wahyuni, Nur, Mohamad Bastoni & Hebbi Endar S. *Kinerja dan Etos Kerja Islam*. Makalah Manajemen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Wahyuningsih, Tri. 2003. Sistem Penilaian Kinerja Sebagai Motivator Karyawan. *Jurnal manajemen dan bisnis, Vol 7 No. 1 Juni 2003: 44-55*.
- Wigati, Lia Ayu.2012. Pengaruh Komitmen Organisasi, Gaya kepemimpinan dan Peran Manajer Pengelola Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Manajerial. *Skripsi. Surakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Zahra, Ghorbanpour, Hasan Dehghan Dehnavi, Forough heyрани. 2014. Investigating The Effect Of Organization Commitment On Performance Of Auditors In The Community Of Certified Accountants. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Vol.5 No.1*.

**C. Sumber Website**

Giovanni, Daniel (2017). Pengalaman Urus Paket EMS Yang Nyangkut Di Kantor Pos. 23 September 2017. Diakses tanggal 6 Januari 2018 dari [www.posindonesia.co.id/index.php/jenis-layanan-dan-estimasi-waktupengiriman-pos-indonesia](http://www.posindonesia.co.id/index.php/jenis-layanan-dan-estimasi-waktupengiriman-pos-indonesia).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Infokantorpos (2016). Layanan Keluhan Dan Pengaduan Kiriman Maupun Layanan Kantor Pos. Diakses 25 Desember 2017 dari [www.infokantorpos.com/2016/08/layanan-keluhan-dan-pengaduan-kiriman-maupun-layanan-kantorpos](http://www.infokantorpos.com/2016/08/layanan-keluhan-dan-pengaduan-kiriman-maupun-layanan-kantorpos).

Triputronogroho (2015). Kelebihan Dan Kekurangan PT. Pos Indonesia. Diakses 25 Desember 2017 dari [www.wordpress.com/2015/10/24/kelebihan-kekurangan-pt-pos-indonesia-persero/amp](http://www.wordpress.com/2015/10/24/kelebihan-kekurangan-pt-pos-indonesia-persero/amp).

