

## DAFTAR PUSTAKA

- Aburayya, A., Alshurideh, M., Marzouqi, A. Al, Diabat, O. Al, Alfarsi, A., Suson, R., Bash, M., & Salloum, S. A. (2020). An Empirical Examination of the Effect of TQM Practices on Hospital Service Quality: An Assessment Study in UAE Hospitals. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9).
- Ahmad. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Nas Media Pustaka.
- Ajat Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. DEEPUBLISH.
- Bengkuluprov.go.id. (2021). *Sidak RSUD M. Yunus Bengkulu, Wagub Rosjonsyah Tekankan Optimalisasi Pelayanan*. BengkuluProv.Go.Id.  
<https://bengkuluprov.go.id/sidak-rsud-m-yunus-bengkulu-wagub-rosjonsyah-tekanan-optimalisasi-pelayanan/>
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez-Barraza, M. F., & Jaca, C. (2019). The Key Factors of Total Quality Management In The Service Sector: A Cross-Cultural Study. *Emerald*, 26.
- Charantimath, P. M. (2017). *Total Quality Management* (Third). Pearson India Education Services Pvt. Ltd.
- Essel, R. E. (2020). Assessing Total Quality Management (TQM) Effect on Hospital Performance in Ghana Using a Non-Probabilistic Approach: The Case of Greater Accra Regional Hospital (GARH). *Sage Journal*, 19(1), 29–41. <https://doi.org/DOI: 10.1177/0972622520949091>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (IX)*. UNDIP.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (10th ed.).
- Gunawan, C. (2020). *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (Merasa) Tidak Bisa Dan Tidak Suka Statistika*. DEEPUBLISH.
- HR, S. C. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Media Pustaka.
- Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative.
- Luthra, S., Garg, D., Agarwal, A., & Mangla, S. K. (2020). *Total Quality Management (TQM) Principles, Methods, and Applications*. CRC Press Taylor & Francis Group.
- Muhammad, H., & Widiyanesti, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rock N' Roll Haircutting Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3.
- Natha, K. S. (2008). Total Quality Management Sebagai Perangkat Manajemen Baru Untuk Optimisasi. *Buletin Studi Ekonomi*, 13.
- Nengsy, & Yanto. (2019). *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Daerah Di Kabupaten Indragiri Hilir*.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Riduwan, & Engkos Achmad Kuncoro. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis* (B. Alma (ed.)). Alfabeta Bandung.
- Rusmawati, Y., Azizah, L. N., & Najiah, E. F. (2021). *Total Quality Management*. Media Sains Indonesia.
- Santoso, S. (2019). *Mahir Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business (7th ed.)* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Sinambela, P. L. (2019). *Manajemen Kinerja : Pengelolaan, pengukuran, dan Implikasi Kinerja* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenadamedia Group.
- Siswandi, V., Ariyanti, M., & Dharmoputra, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Sekuriti di PT. Semesta Multi Sekurindo (Key Guards Security). *E-Proceeding of Management*, 6.
- Sumayow, P. J. F., Kindangen, P., & Jan, A. H. (2018). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Penanganan Pasien RSUD Marian Walanda Maramis Minahasa Utara. *EMBA*, 6, 1438–1447.
- Zaid, A. A., Arqawi, S., Mwais, R. A., Shobaki, M. J. Al, & Abu-Naser, S. S. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03).
- Zaviera Azzahra, P., Yuliansyah, Y., & Nauli, P. (2021). Pengaruh akuntabilitas dan budaya organisasi terhadap kinerja organisasi pada rumah sakit swasta kota Bandar Lampung. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 1(1), 43–54. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v1i1.236>