

BAB 4

SIMPULAN

Dari pembahasan yang telah ada, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Manfaat dari *Total Quality Management* adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat kinerja organisasi lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat membuat laba perusahaan juga akan meningkat.
2. Peningkatan kinerja organisasi dapat terjadi dengan melakukan perbaikan dalam segala bidang secara terus-menerus. Hal ini meliputi perbaikan dalam kualitas produk dan perbaikan dalam kinerja manajemen tingkat atas sampai karyawan tingkat bawah, sehingga dapat membuat kepuasan yang maksimal bagi konsumen.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Anthony, R. N., dan V. Govindarajan, (2005), *Management Control System*, Jakarta:Salemba Empat.
- Bank, J., (1992), *The Essence of Total Quality Management*, United Kingdom:Prentice Hall International.
- Blocher, Chen, Lin., (2001), *Manajemen Biaya*, Jakarta:Salemba Empat, McGraw-Hill Companies inc.
- Diamastuti, E., (2002), **Pengaruh Penetapan Total Quality Management Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Untuk Menilai Kualitas Kinerja Organisasi**, *Ekuitas*, Vol. 6, No. 2, Juni: 163-187.
- Hardjosoedarmo, S., (2001), *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*, Yogyakarta:Andi.
- Kolarik, W. J., (1995), *Creating Quality: Concept, Systems, Strategies, and Tools*, Texas Tech University: McGraw-Hill, Inc.
- Narsa, I. M, dan R. D Yuniawati, (2003), **Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial**, *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, Vol. 5, No. 1, Mei: 18-34.
- Shanti, (2002), **Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9000 : 2000 Dalam Lingkungan Bisnis Di Indonesia**, *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, Vol. 2, No. 2, Agustus:170-179.
- Wiryoputro, S., (2001), *Dasar-Dasar Manajemen Kristiani*, Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia