



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, KOMITMEN ORGANISASI,
DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : ROS SIANA WATY

NIM : 125100814

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2014

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ROS SIANA WATY
NO. MAHASISWA : 125100814
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(*TQM*), KOMITMEN ORGANISASI, DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL

Jakarta, 23 Desember 2013

Pembimbing

Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF/SKRIPSI**

NAMA : ROS SIANA WATY
NIM : 125100814
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, KOMITMEN ORGANISASI, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL

TANGGAL : KETUA PENGUJI :

TANGGAL : (Drs. I Cenik Ardana, M.M., Ak.)
ANGGOTA PENGUJI :

TANGGAL : (Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak.)
ANGGOTA PENGUJI :

(Prof. Dr. Apollo Daito, S.E., M.Si., Ak.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, KOMITMEN ORGANISASI, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi, dan motivasi terhadap kinerja manajerial. Peneliti memperoleh data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dalam penelitian ini. Responden dalam penyebaran kuesioner ini adalah pegawai pada perusahaan jasa. Penelitian ini tergolong studi empiris. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di perusahaan jasa yang berada di Jakarta, Bekasi, dan Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi, dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *Total Quality Management (TQM)*, Komitmen Organisasi, Motivasi, Kinerja Manajerial

This research was intended to investigate the impact of Total Quality Management (TQM), organization commitment, and motivation towards managerial performance. In this research, the researcher collected the data via distributing some questionnaires to a number of research participants. The respondents were the employees of service companies. This research is categorized as an empirical study. The population of this survey were the employees, who are working in service companies located in Jakarta, Bekasi and Lampung. The result of this study demonstrates that Total Quality Management (TQM), organization commitment and motivation have significant impact on managerial performance.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Organization Commitment, Motivation, Managerial Performance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang berjudul *PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), KOMITMEN ORGANISASI, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL*, yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan SI Akuntansi di Universitas Tarumanagara, Jakarta. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas hati meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Sriwahyuni, S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan SI Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Sawidji Widiatmodjo, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh staf pengajar Universitas Tarumanagara terutama pada Jurusan SI Akuntansi yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa kuliah.

5. Ibu Theresia Sutini dan para staf Universitas Tarumanagara yang membantu kelancaran dalam segala hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.
6. Papa, Mama, Ko Wawan, Ko Andy, Dede Fen-Fen atas segala doa, dukungan, bantuan, motivasi, dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap keluarga besar (Wandari dan Santy Yink) yang telah memberikan doa, bantuan, dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini
8. Sahabat-sahabat terbaik LoL (Sonya Veronica, Merlinda Sari, Revi Sulistio, Cyntia Tirta) yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik dan seperjuangan RRA (Acil, Kwok, Lesmana, Sherloy, Viviancow, Jelo, Rita, Winda) atas segala dukungan, bantuan, nasihat dan semangat yang telah diberikan.
10. Seluruh responden yang telah telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan masukan sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Jakarta, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Ruang Lingkup	4
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Pembahasan	6
BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
a. Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
b. Unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9

c. Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12
2. Komitmen Organisasi.....	13
a. Pengertian Komitmen Organisasi.....	13
b. Dimensi Komitmen Organisasi	14
3. Motivasi	15
a. Pengertian Motivasi.....	15
b. Teori Motivasi	15
4. Kinerja Manajerial	17
a. Pengertian Kinerja.....	17
b. Pengertian Kinerja Manajerial.....	17
5. Penelitian terdahulu.....	19
B. Kerangka Pemikiran.....	23
1. Identifikasi Variabel.....	28
2. Definisi Variabel	28
3. Hipotesis.....	29
 BAB III. METODE PENELITIAN	 30
A. Objek Penelitian.....	30
B. Metode Penarikan Sampel	30
1. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
2. Operasionalisasi Variabel.....	31
a. Variabel Dependen	31
b. Variabel Independen.....	31

C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
D. Teknik Pengolahan Data.....	34
1. Statistik Deskriptif	35
2. Pengujian Kualitas Data.....	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas.....	35
3. Transformasi Data Ordinal ke Interval	35
E. Teknik Pengujian Hipotesis	36
1. Uji t	36
2. Uji F	36
3. Uji R^2	37
 BAB IV. HASIL PENELITIAN	 38
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
B. Analisis dan Pembahasan.....	38
1. Statistik Deskriptif	38
a. Statistik Deskriptif Kuesioner	38
b. Statistik Deskriptif Responden.....	40
c. Statistik Deskriptif Data	47
2. Pengujian Kualitas Data.....	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas.....	56
3. Transformasi Data Ordinal ke Interval	58

4. Pengujian Hipotesis.....	59
a. Uji t.....	60
b. Uji F.....	62
c. Uji R ²	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Lama Bekerja.....	45
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.3 Persentase Jenis Kelamin	41
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.5 Persentase Usia.....	43
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.7 Persentase Lama Bekerja	44
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	45
Tabel 4.9 Persentase Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.10 Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Pernyataan <i>Total Quality Management (TQM)</i> ...	48
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Pernyataan Komitmen Organisasi	49
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Pernyataan Motivasi	50
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Pernyataan Kinerja Manajerial	51
Tabel 4.15 Uji Validitas Pernyataan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	52
Tabel 4.16 Uji Validitas Pernyataan Komitmen Organisasi	53
Tabel 4.17 Uji Validitas Pernyataan Motivasi	54
Tabel 4.18 Uji Validitas Pernyataan Kinerja Manajerial	55
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Pernyataan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	56

Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Pernyataan Komitmen Organisasi	57
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Pernyataan Motivasi	57
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Pernyataan Kinerja Manajerial	58
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis T-test dengan Variabel Dependen Kinerja Manajerial.....	60
Tabel 4.24 Hasil Uji <i>Test of ANOVA</i> dengan Variabel Dependen Kinerja Manajerial.....	62
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Variabel <i>Total Quality Management (TQM)</i> , Komitmen Organisasi, dan Motivasi dengan Variabel Dependen Kinerja Manajerial.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Penelitian
- Lampiran B Data Responden
- Lampiran C Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran D Output *SPSS*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lingkungan bisnis saat ini, dunia dihadapkan pada krisis global yang berkelanjutan. Krisis ini menyebabkan terjadinya persaingan global antar perusahaan diseluruh dunia, di mana setiap perusahaan dan individu dituntut untuk selalu bersaing agar menjadi yang terbaik. Setiap individu dibekali potensi untuk melakukan berbagai aktivitas bisnis agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya adalah dengan bekerja, baik bekerja secara individu maupun kelompok. Tentunya setiap individu atau organisasi yang melakukan pekerjaan pasti memiliki arah dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut biasanya mencapai suatu hasil yang telah direncanakan sebelumnya, baik rencana jangka panjang atau pun rencana jangka pendek. Pencapaian hasil yang telah direncanakan sebelumnya biasanya di dalam dunia bisnis disebut dengan kinerja.

Kinerja perusahaan dan kinerja manajerial biasanya menjadi pusat perhatian dalam lingkungan bisnis. Mahoney (1963) dalam Narsa (2007) mendefinisikan kinerja manajerial sebagai kinerja para individu di dalam kegiatan manajerial. Kemampuan manajerial seseorang tumbuh dari suatu proses yang panjang dan terjadi secara perlahan melalui proses belajar dalam kehidupan sehari-hari. Bukti kemampuan manajerial seseorang adalah sejauh mana mereka mampu untuk memberikan kinerja yang optimal kepada organisasi. Untuk dapat meningkatkan

kinerja secara optimal dibutuhkan peningkatan serta perbaikan berkelanjutan terhadap mutu manajemen.

Era globalisasi saat ini, tingkat kesadaran konsumen semakin meningkat di mana mereka sadar bahwa nilai kualitas dari suatu produk dan jasa sangat penting. Perusahaan harus menciptakan produk dan jasa yang berkualitas, agar memberikan nilai tambah sehingga dapat bertahan dalam dunia usaha. Peningkatan serta perbaikan mutu berkelanjutan dapat diwujudkan dengan menerapkan sistem manajemen mutu atau *Total Quality Management (TQM)*. Menurut Nasution (2005), *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Selain itu, *Total Quality Management (TQM)* dianggap dapat mendukung kinerja manajerial dan memperbaiki kinerja manajerial di dalam perusahaan guna mewujudkan tujuan perusahaan. Namun terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hasil penelitian yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Kumentas (2013) dan Utari (2013) bahwa *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Selain pentingnya penerapan *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi merupakan suatu unsur yang penting dalam suatu perusahaan. Dengan adanya komitmen organisasi diharapkan para anggota organisasi dapat berjalan kearah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kesamaan tujuan anggota dan perusahaan akan berdampak pada peningkatan kinerja manajerial secara keseluruhan, dan akan berdampak positif bagi perusahaan. Komitmen yang kuat

akan menjadikan individu lebih memperhatikan organisasi dibandingkan dengan kepentingan pribadinya, di mana setiap individu akan berusaha untuk membuat organisasinya menjadi lebih baik.

Penelitian lain membuktikan bahwa adanya faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial diantaranya adalah motivasi. Motivasi adalah suatu kondisi yang dapat mendorong manusia bergerak kearah tujuan tertentu yang ingin dicapai. Motivasi merupakan salah satu faktor penting yang memberikan dampak langsung terhadap kinerja seseorang. Dengan adanya motivasi maka akan memberikan dorongan untuk melakukan sesuatu. Individu yang memiliki motivasi akan memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap kinerjanya. Begitu juga sebaliknya, apabila seorang individu bekerja tanpa motivasi kerja maka tidak akan memberikan kontribusi yang berarti. Aspek motivasi ini menjadi salah satu aspek yang menarik untuk dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penulis tertarik dan mencoba melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja manajerial dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Manajerial”.

B. Identifikasi Masalah

Kinerja manajerial merupakan isu yang penting untuk dibahas pada era globalisasi ini. Kinerja manajerial sering dikaitkan dengan isu *Total Quality Management (TQM)* di mana *TQM* merupakan salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan global. Namun terdapat

beberapa penelitian yang menunjukkan hasil penelitian yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Kumentas (2013) dan Utari (2013) bahwa *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial

Kinerja manajerial juga erat kaitannya dengan komitmen organisasi. Komitmen individu terhadap organisasi akan berdampak pada kinerja manajerial. Pegawai yang memiliki komitmen rendah terhadap organisasinya cenderung berkinerja lebih rendah dibandingkan dengan pegawai yang berkomitmen tinggi. Selain itu, kinerja manajerial memiliki keterkaitan dengan motivasi, dengan adanya motivasi maka kinerja seseorang akan lebih baik.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka diketahui terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi, dan motivasi terhadap kinerja manajerial.

C. Ruang Lingkup

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus maka terdapat pembatasan pembahasan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial, namun dalam penelitian ini hanya dibatasi pada *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi, dan motivasi terhadap kinerja manajerial pada beberapa perusahaan jasa pada tahun 2013, diantaranya yaitu PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk (perusahaan jasa asuransi yang berada di Jakarta), PT Setiaputra Primatama (perusahaan jasa angkutan yang berada di Bekasi), PT Sumber Makmur

Adiprayoga (perusahaan jasa konstruksi yang berada di Lampung), dan PT Bara Kencana Cemerlang (perusahaan jasa konstruksi yang berada di Lampung).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan ruang lingkup masalah, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi, dan motivasi, terhadap kinerja manajerial secara parsial maupun simultan.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial, untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial, untuk menguji pengaruh motivasi terhadap kinerja manajerial, untuk menguji pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi, dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja manajerial.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu, perusahaan, dan pembaca. Bagi pengembangan ilmu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas informasi mengenai kinerja manajerial dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi manajemen perusahaan dan pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan acuan penelitian pada bidang akuntansi manajemen,

terutama untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi, dan motivasi terhadap kinerja manajerial.

F. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini, secara garis besar dibagi ke dalam lima bab yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran. Tinjauan pustaka menjelaskan pengertian *Total Quality Management (TQM)*, unsur *Total Quality Management (TQM)*, manfaat *Total Quality Management (TQM)*, pengertian komitmen organisasi, dimensi komitmen organisasi, pengertian motivasi, teori motivasi, pengertian kinerja, pengertian kinerja manajerial, dan penelitian terdahulu. Kerangka pemikiran menjelaskan identifikasi variabel, definisi variabel, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang obyek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan gambaran umum obyek penelitian dan analisis dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam analisis dan pembahasannya terdapat statistik deskriptif, pengujian kualitas data, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Statistik deskriptif terdiri dari statistik deskriptif kuesioner, statistik deskriptif responden, dan statistik deskriptif data. Pengujian kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Transformasi data ordinal ke interval. Pengujian hipotesis terdiri dari uji t, uji F, dan uji R^2 .

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dikemukakan kesimpulan yang telah diperoleh dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan dan disertai dengan saran-saran perbaikan yang diharapkan dapat berguna bagi penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlangga
- Daito, Apollo. (2011). *Pencarian ilmu melalui pendekatan ontologi, epistemologi, aksiologi*. 1st ed. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Darmawan, H. Didit. (2013). *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. Surabaya: Pena Semesta
- Fibrianti, Diana dan Ikhsan Budi Riharjo (2013). Pengaruh partisipasi anggaran, desentralisasi, komitmen organisasi, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada pemerintahan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 1 (Januari). (1). 108-121
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Hansen, Don R. dan Mowen, Maryanne M. (2007). *Managerial accounting*. Eight Edition. USA: Thomson South-Western
- Jusuf, Raisa Shoffiani. (2013). Analisis pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja dan reward terhadap kinerja manajerial. *1(Juni)*. (3). 634-644
- Kumentas, Cynthia N. (2013). Pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan terhadap kinerja manajerial PT Pos Indonesia. *Jurnal EMBA*. *1(Juni)*. (3). 796-805
- Narsa, I Made. (2007). Total quality management, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan dan kinerja manajerial. *Majalah Ekonomi*. (Agustus). (2). 181-196
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen mutu terpadu*. Edisi 2. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Putri, Gustika Yolanda. (2013). Pengaruh komitmen organisasi dan Sistem Pengendalian Intren Pemerintah (SPIP) terhadap kinerja manajerial SKPD (studi empiris pada satuan kerja perangkat daerah Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*. 1. (1)
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. (2007). *Organizational behavior*. Twelfth Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall

- Rivai, H. Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2009). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik. Edisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers
- Riyadi, Slamet. (2007). Pengaruh desentralisasi, motivasi, dan partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta. *Majalah Ekonomi*. (Agustus). (2)
- Sumarsan, Thomas. (2013). *Sistem pengendalian manajemen: Konsep, aplikasi, dan pengukuran kinerja. Edisi 2*. Jakarta: PT Indeks
- Utari, Devi Rahmi. (2013). Pengaruh total quality management dan pengendalian personal terhadap kinerja manajerial (studi empiris pada hotel bintang 2, 3 dan 4 di Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*. 1. (2)
- Weygandt, Jerry J., Kimmel, Paul D., dan Kieso, Donald E. (2012). *Managerial accounting. Sixth Edition*. New Jersey: John Wiley and Sons, Inc.