

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL
DI PT. ASCO DWI MOBILINDO (ISUZU) NGINDEN,
SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

NURUR ROHMATUS SHOLIKHAH

G73219052



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

Saya, Nurur Rohmatus Sholikhah, G73219052, menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karyatulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 03 Januari 2025



Nurur Rohmatus Sholikhah
G73219052

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 24 Desember 2024

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing I



Hj. Nurlailah, SE., MM
NIP. 196205222000032001

Dosen Pembimbing II



Helmina Ardyanfitri, S.M., M.M.
NIP. 199407282019032025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL DI PT. ASCO DWI MOBILINDO (ISUZU) NGINDEN, SURABAYA

Oleh
NURUR ROHMATUS SHOLIKHAH
NIM: G73219052

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 06 Januari 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Hj. Nurlailah, S.E., M.M.
NIP. 196205222000032001
(Penguji 1)
2. Helmina Ardyanfitri, S.M., M.M.
NIP. 199407282019032025
(Penguji 2)
3. Dra. Susilowati, M.M.
NIP. 196006131990032002
(Penguji 3)
4. Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM
NIP. 199305032019032020
(Penguji 4)

Tanda Tangan:


.....

.....

.....

.....

Surabaya, 06 Januari 2025



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001 ✓

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NURUR ROHMATUS SHOLIKHAH
NIM : G73219052
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN
E-mail address : nurrohmatussholikhah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA
OPERASIONAL DI PT. ASCO DWI MOBILINDO (ISUZU) NGINDEN, SURABAYA

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Februari 2025

Penulis

(Nurur Rohmatu Sholikhah)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kinerja operasional di PT. Asco Dwi Mobilindo Surabaya. Penelitian difokuskan pada bagaimana TQM diterapkan serta tantangan dan dampaknya terhadap kinerja operasional perusahaan. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya TQM untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri otomotif.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala bengkel, mekanik, administrasi dan perpajakan, admin inventori, *Service Advisor* (SA), dan *Customer Relations Officer* (CRO), serta observasi dan tinjauan dokumen perusahaan. Analisis dilakukan secara deskriptif berdasarkan teori TQM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM meningkatkan efisiensi kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Tantangan yang dihadapi meliputi resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya manusia, dan menjaga konsistensi pelaksanaan. Perusahaan mengatasi tantangan ini melalui pelatihan, peningkatan komunikasi antar divisi, dan penggunaan sistem berbasis teknologi.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi PT. Asco untuk memperkuat strategi implementasi TQM dan dapat menjadi acuan bagi perusahaan lain. Disarankan perusahaan memperkuat pelatihan, mengembangkan sistem teknologi, dan melakukan evaluasi rutin guna meningkatkan keberhasilan penerapan TQM.

Kata Kunci: TQM, Kinerja Operasional, Efisiensi, Kepuasan Pelanggan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of Total Quality Management (TQM) in improving operational performance at PT. Asco Dwi Mobilindo Surabaya. The research is focused on how TQM is implemented and its challenges and impact on the company's operational performance. The background of this research is the importance of TQM to improve efficiency, service quality, and company competitiveness in the midst of competition in the automotive industry.

The method used is a qualitative approach with case studies. Data was obtained through in-depth interviews with workshop heads, mechanics, administration and taxation, inventory admins, Service Advisors (SAs), and Customer Relations Officers (CROs), as well as observations and reviews of company documents. The analysis was carried out descriptively based on the TQM theory.

The results of the study show that the implementation of TQM improves work efficiency, service quality, and customer satisfaction. The challenges faced include resistance to change, limited human resources, and maintaining consistency in implementation. The company addresses these challenges through training, improved communication between divisions, and the use of technology-based systems.

This research makes a practical contribution to PT. Asco to strengthen the TQM implementation strategy and can be a reference for other companies. It is recommended that companies strengthen training, develop technology systems, and conduct regular evaluations to improve the success of TQM implementation.

Keywords: TQM, Operational Performance, Efficiency, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	19
1.2.1 Identifikasi Masalah	19
1.2.2 Batasan Masalah	20
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Manfaat Penelitian	21
1.5.1 Manfaat bagi Peneliti	21
1.5.2 Manfaat bagi Perusahaan	22
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24

2.1 Landasan Teori	24
2.1.1 Konsep Mutu	24
2.1.2 <i>Total Quality Manajement (TQM)</i>	33
2.1.3 Kinerja Operasional.....	60
2.2 Penelitian Terdahulu	62
2.3 Kerangka Berfikir	68
BAB III METODE PENELITIAN	74
3.1 Jenis Penelitian	74
3.2 Studi Kasus.....	75
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	76
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	76
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.6 Teknik Analisis Data	79
3.7 Keabsahan Data.....	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1 Gambaran Umum Penelitian	84
4.1.1 Profil Singkat PT. Asco Dwi Mobilindo.....	84
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	85
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	85
4.2 Hasil Penelitian.....	92
4.2.1 Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> dalam meningkatkan kinerja operasional yang dilakukan oleh PT. Asco Dwi Mobilindo (Isuzu) Nginden, Surabaya	92
4.2.2 Tantangan dan Dampak <i>Total Quality Management (TQM)</i> dalam upaya meningkatkan kinerja operasional PT. Asco Dwi Mobilindo (Isuzu) Nginden, Surabaya	111

4.3 Pembahasan Penelitian.....	124
4.3.1 Analisis Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Asco Dwi Mobilindo	124
4.3.2 Analisis Tantangan dan Dampak <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Asco Dwi Mobilindo	153
BAB V PENUTUP	162
5.1 Kesimpulan	162
5.2 Saran	164
DAFTAR PUSTAKA.....	169
LAMPIRAN.....	175



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jabatan, Fungsi dan Tugas Struktur Organisasi PT. Asco Dwi Mobilindo	87
Tabel 4. 2 Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Narasumber PT. Asco Dwi Mobilindo	93
Tabel 4. 3 Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Pelanggan PT. Asco Dwi Mobilindo	105
Tabel 4. 4 Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Narasumber PT. Asco Dwi Mobilindo	111



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Produksi Mobil di Indonesia berdasarkan Merek.....	5
Gambar 2. 1 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	48
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	72
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	84
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi bengkel Asco Isuzu Nginden Surabaya bagian <i>Workshop</i>	85
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi bengkel Asco Isuzu Nginden Surabaya bagian <i>Showroom</i>	86



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis	175
Lampiran 2. Wawancara	176
Lampiran 3. Surat Penerimaan Penelitian Perusahaan	185
Lampiran 4. Dokumentasi	187



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D. M., & Yuhertiana, I. (2024). Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur dan Jasa di PT Karya Giri Palma. *Jurnal Neraca, Manajemen, Ekonomi*, 6(11), 1–6.
- Amirullah, I. (2020). *Total Quality Management*. JWriting Soul Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14069-8_9
- Andriyani, R., & Sesmiarni, Z. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan Islam. *JUPI : Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 22(4), 126–139.
- Anom Pancawati, N. L. P. (2022). Total Quality Management Dan Biaya Mutu: Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Produk. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 185–194. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v5i2.1674>
- Antara, H., Total, E., Management, Q., Operasional, K., & Organisasi, K. D. A. N. (2019). *Machine Translated by Google HUBUNGAN ANTARA KUALITAS TOTAL Machine Translated by Google*. 30, 285–294.
- Antari, L. P. R., & Setiawan, P. Y. (2022). Pengaruh total quality management terhadap kinerja perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(9), 4058–4072. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i9.1559>
- Anugrah, R. P., T, F. C. H., Satmoko, N. D., Mulyasari, Tomahuw, R., Anggraini, R. I., Manik, E., Satyanegara, D., R, A. M., Dewi, I. C., Ganika, G., Baali, Y., Koni, A., & Manurung, E. H. (2022). *Manajemen Kualitas*. Penerbit Widina Media Utama.
- Apriliana, & Sukaris. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 498–504.
- Ariana, R. (2016a). *Gambaran Umum Perusahaan*. 1–23.
- Ariana, R. (2016b). *Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas pelayanan penumpang pada bandar udara Abdulrachman Saleh Malang BAB III*. 1–23.

- Arief, S. (2023). Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Manajerial Pada PT Gaya Makmur Tractors Makassar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 667–678.
- Budiasih, Y., Januario, B. T., Wahyu, E. R., Yahdi, M., & Subur, A. (2023). Hubungan Total Quality Management (TQM) dan Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT. Karya Bahari Abadi. *Equilibrium Point: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 172–180. <https://doi.org/10.46975/ebp.v6i1.198>
- Bunyamin. (2019). *Total Quality Management: Konsep dan Implementasi dalam Pendidikan yang Diperkaya dengan Perspektif Islam* (1st, Cet.1 ed.). Rajawali Pers.
- Fatchurochman, N. A., & Yumit, Z. (2022). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus UMKM Makanan Kabupaten Temanggung). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(02), 14–30. <https://doi.org/10.36665/jusie.v1i02.145>
- Ghazani, B. N., & Wibowo, I. (2021). Pengaruh Total Quality Management Dan Just in Time Terhadap Kinerja Operasional Karyawan Emp Malacca Strait PSC. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i2.571>
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. In *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis* (Vol. 4). <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Hikmawati, S. I. (2024). *Peran dan Fungsi Komite Madrasah dalam Membangun Budaya Mutu di MAN 2 Banyuwangi*. 2(1), 505–526.
- Hondro, D. L., Budiarmo, N., & Mawikere, L. M. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Bumi Selaras Asri (Golden Spring dan Meeting Point) Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(1), 86–94.
- Idris, H., Nurnajamuddin, M., & Nurpadila, N. (2023). Transformasi Manajemen Produksi melalui Inovasi dan Total Quality Management (TQM): Memperkuat Kualitas dan Efisiensi Operasional: A Narrative Review. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 457–473.

- Iflaha, N. (2023). Konsep Mutu Menurut Edward Deming, Joseph Juran Dan Philip B. Crosby Dalam Perspektif Pendidikan. *Sirajuddin : Jurnal Penelitian Dan Kajian Pendidikan Islam*, 03(01), 1–16.
- Ilhami, M. W., Vera Nurfajriani, W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, W. (2024). Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(9), 462–469.
- Ismayanty, R. E., Sukarela, H., & Sumarti, T. (2021). Pengaruh Implementasi Total Quality Manajemen Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 19(1), 371–385. <https://doi.org/10.33197/jbme.vol19.iss1.2021.700>
- Kholis, N. (2022). *Total Quality Management Pendidikan Islam*. PT. Nasya Expanding Management (Penerbit NEM-Anggota IKAPI).
- Laoli, M. W., Mendrofa, M. S. D., Harefa, I., & Baene, E. (2024). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Percetakan Delaux Paper di Gunungsitoli. *Journal on Education*, 06(03), 17863–17871.
- Lastiawan, Y., & Aprilyanti, R. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Biaya Kualitas Terhadap Efisiensi Biaya di Bagian Produksi Melamin Pada PT. Presindo Central. *ECo-Fin*, 3(3), 333–349. <https://doi.org/10.32877/ef.v3i3.415>
- Latifah, S. N., & Utami, E. M. (2021). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Supply Chain Orientasi Manajemen, dan Kewirausahaan pada Operasional Pertunjukan Masalah utama yang dihadapi sebuah industri atau bisnis saat ini adalah bagaimana m.* 63–72.
- Londa, Y. L., Wijaya, W. A., Sagala, R., & Tunjung, I. W. (2024a). Total Quality Management. *Springer Series in Materials Science*, 8(8), 16–27. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14069-8_9
- Londa, Y. L., Wijaya, W. A., Sagala, R., & Tunjung, W. (2024b). TOTAL QUALITY MANAGEMENT. In *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* (Vol. 8, Issue 8).
- Lukiastuti, F., Pujiastuti, Y., Yuliana, R., & Djou, L. G. (2024). *Manajemen Kinerja Operasional*. Pustaka Aksara.

- Maesaroh, I., & Purnama, S. (2021). Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya. *Journal of Islamic Management*, 1(1), 43–54.
- Maknun, A. I. L., Asmedi, N. M., & Safuan. (2024). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(8), 3209–3218. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i8.1507>
- MARDIANA. (2017). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Pt. Hutama Tirta Makassar. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.
- Nasional, P. S. (2019). *Kata kunci : TQM, Kinerja pegawai, Kualitas , Pelayanan 1754*. 1754–1766.
- Office, H., Pura, A., & Persero, A. P. I. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Head Office Angkasa Pura (Ap) I Persero. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 38–51. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.864>
- Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. S. U. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya*. 14(1), 55–64.
- Putra, A. P., & Krissanya, N. (2024). Evaluasi Implementasi manajemen Kualitas Total (TQM) di PT. Bank Pengkreditan Rakyat. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Manajemen (JASMIEN)*, 05(01), 61–73.
- Putra, B. N., Mulyono, & Soedjono. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Conneight Studio Kota Malang. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(3), 119–131. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v3i3.1960>
- Rahmawati, S. N. A., & Supriyanto, A. (2020). Pentingnya Kepemimpinan dan Kerjasama Tim Dalam Implemeentasi Manajemen Mutu Terpadu. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v5n1.p1-9>
- Ramlawati. (2020). *Total Management Quality*. CV. Nas Media Pustaka.
- Rasyidah, A. N., Bariroh, A., & Rahmawati, D. E. (2022). Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur Dan Jasa Pada PT. Dahana (Persero) Subang. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang*

Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1(12), 2917–2926.
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i12.475>

Rasyidah, Alvi Nurr; Bariroh, Arrizqah & Rahmawati, D. E. (2022). Analisis Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur Dan Jasa Pada Pt. Dahan (Persero) Subang. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(12), 2917–2926.

Reitandi, Aslami, N., & Nurbaiti. (2024). Penerapan Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. *Scientific Journal of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 7(1), 271–282. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i1.803>

Ridwan, T., & Apriliani, I. (2021). Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional Pada CV. Suho Garmino. *Jurnal Inovasi Masyarakat*, 01(02), 132–141.

Rotinsulu, B. G., Kindangen, P., Pondaag, J. J., Sam, U., & Manado, R. (n.d.). *Bill . G . Rotinsulu ., P . Kindangen ., J . J Pondaag ... TOTAL QUALITY MANAGEMENT (Perspektif Karyawan Terhadap Pelaksanaan TQM) PADA PT . PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Suluttenggo Total Quality Management (Perspektif Karyawan Terhadap Pelaksanaan*. 8(3), 458–467.

Sadewa, T., Azwan, M., & Hasibuan, A. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Industri. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 3(4), 78–89.

Sandhy Primadhana Islamy. (2017). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. SO GOOD FOOD. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.

Sartika, M. (2012). *Implementasi Manajemen Mutu Pengelolaan Zakat di YDSF Surabaya dalam Perspektif TQM [BaB II]*. 10–27.

Setiawan, M. H. (2021). Analisa Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Bisnis Umkm Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Sentra Pengolahan Patin Xiii Koto Mesjid). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.

Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

- Sukmono, R. A., & Supardi. (2020). Manajemen Operasional dan Implementasi Dalam Industri. In *Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-48-3>
- Sutriasnaniati, E., Nurlelawati, & Azainil. (2024). The Role of Employee Engagement in the Implementation of Total Quality Management at SD Negeri 001 Gunung Tabur. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 4(3), 339–345.
- Tahta Evina Dewi. (2018). *Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan Dan Kinerja Manajerial Pada PT POS INDONESIA (PERSERO) KOTA MALANG SKRIPSI Oleh : TAHTA EVINA DEWI 14520032 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri*.
- Talibonso, M. A., Karamoy, H., Alexander, S. W., Karamoy, H., Akuntansi, J., & Ekonomi, F. (2021). Evaluasi Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1), 1089–1096.
- Wahyudi, B. (2019). *Analisis implementasi Total Quality Management (TQM) pada koperasi syari'ah: studi kasus di USPPS Yasmin Jepara*.
- WEA, R. D. (2020). *Analisis Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. GOOD FOOD KEC. BLIMBING, MALANG*. 21(1), 1–9.
- YULIANITA, N. (2022). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT (SCM) TERHADAP KINERJA OPERASI (Studi Kasus UMKM Batik di Sentra Batik Cigeureung Kota Tasikmalaya) DRAF SKRIPSI untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh Gelar Sarjana*.
- Zaidi, Z. M., Ahmad, N., Teknologi, M., Tun, U., & Onn, H. (2020). *Praktik Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Operasional di Perusahaan Manufaktur*. 1(1), 13–27.
- Zendrato, D. T., Telaumbanua, A., Hulu, P. F., & Gea, J. B. I. J. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT . Pegadaian Cabang Gunungsitoli. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi MH Thamrin*, 5(1), 178–191.