



**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON
JEMAAH TRAVEL HAJI & UMRAH
(STUDI KASUS PT FAHMY GLOBAL MANDIRI AROSBAYA
BANGKALAN)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna memenuhi salah satu Syarat memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

oleh :

**Mufarrohah
NIM. 04020421049**

Dosen pembimbing :

- 1. Ahmad Khairul Hakim, S.Ag.M.Si
NIP. 197512302003121001**
- 2. Aun Falestien Faletahan, MHRM,Ph.D
NIP. 198205142005011001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim..

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Mufarrohah
NIM : 04020421049
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan minat calon jemaah Travel Haji & Umrah (Studi kasus PT Fahmy Global Mandiri Arosbaya Bangkalan)

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim.

Surabaya, 27 Desember 2024



Mufarrohah

NIM : 04020421049

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Mufarrohah

NIM : 04020421049

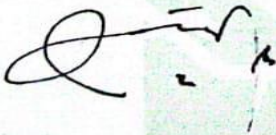
Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan minat calon jemaah Travel Haji & Umrah (Studi kasus PT Fahmy Global Mandiri Arosbaya Bangkalan)

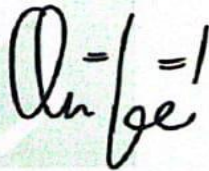
Penelitian ini sudah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing

Surabaya, 7 Desember 2024

Pembimbing I



Pembimbing II



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
(197512302003121001)

Aun Falestien Faletchan, MHRM., Ph.D
(198205142005011001)

PENGESAHAN TIM PENGUJI
ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON
JEMAAH TRAVEL HAJI & UMRAH

(STUDI KASUS PT FAHMY GLOBAL MANDIRI
AROSBAYA BANGKALAN)

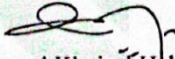
SKRIPSI

Disusun Oleh
Mufarrohah
04020421049

telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu pada
tanggal 27 Desember 2024

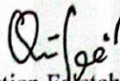
Tim Penguji

Penguji I



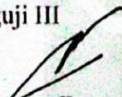
Ahmad Khairul Hakim, S.Ag.M.Si
NIP 197512302003121001

Penguji II



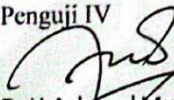
Aun Falestien Falesthan, MHRM, Ph.D
NIP 198205142005011001

Penguji III



Airlangga Bramayudha, MM
NIP 197912142011011005

Penguji IV



Dr. H. Achmad Murtafi Harits, Lc., M. Fil. I
NIP 197003042007011056

Surabaya, 27 Desember 2024

Dr. Moch. Chodurul Amri, S.Ag. M. Fil. I.
NIP 197003042007011056





UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@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 : Mufarrohah
NIM : 04020421049
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : mufarrohah1299@gmail.com

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi

yang berjudul :

Analisis Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan minat calon jemaah Travel Haji & Umrah (Studi kasus PT Fahmy Global Mandiri Arosbaya Bangkalan).

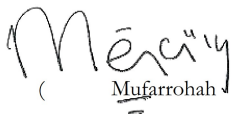
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media 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, 22 April 2025

Penulis


(Mufarrohah)

ABSTRAK

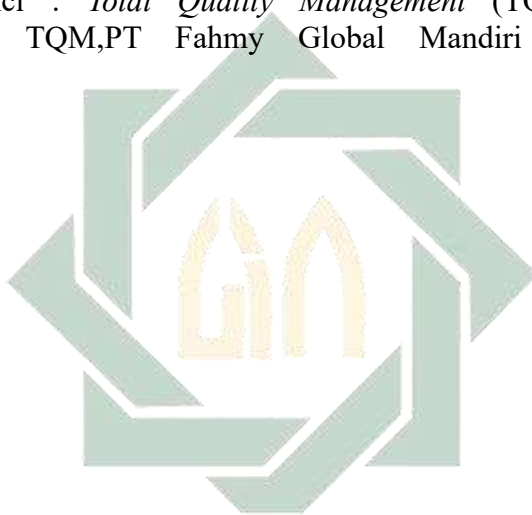
Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menggambarkan bagaimana proses penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam sebuah lembaga Travel Haji dan Umrah dan Apa saja Faktor- faktor penghambat yang di temui oleh lembaga Travel haji dan Umrah dalam setiap proses pelaksanaan TQM. Dalam penelitian ini,peneliti menjadikan PT Fahmy Global Mandiri Arosbaya Bangkalan sebagai objek penelitian. Peneliti akan menjelaskan mengenai setiap proses penerapan TQM mulai fase Persiapan,apa saja yang perlu disiapkan,dan bagaimana proses serta langkah selanjutnya. Peneliti juga menjelaskan mengenai perencanaan, pengawasan dan *action* yang didapat serta evaluasi setelah adanya penerapan TQM dalam sebuah lembaga.

Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif yang berfokus pada penelitian Studi kasus dalam menjelaskan penelitiannya. Peneliti mengumpulkan beberapa jenis data berupa data primer dan sekunder yang dilakukan dalam bentuk Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Peneliti juga menggunakan cara Triangulasi dalam proses pengumpulan data untuk memastikan data yang diperoleh tersebut valid.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan fakta bahwa adanya keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh pimpinan maupun anggota mengenai *Total Quality Management* (TQM) sehingga adanya keterbatasan ini mempengaruhi beberapa proses TQM tidak berjalan sebagaimana semestinya, akan tetapi adanya penelitian ini mampu membuka pengetahuan baru mengenai fakta problem dan hambatan-hambatan yang mungkin saja terjadi dalam proses penerapan TQM dalam sebuah lembaga Travel haji dan Umrah yang berfokus pada pelayanan jemaah yang mungkin tidak di temukan dalam lembaga lainnya sehingga adanya

penelitian ini mampu menjadi pembanding dan bahan evaluasi terhadap penelitian selanjutnya.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM),Proses Penerapan TQM,PT Fahmy Global Mandiri Arosbaya Bangkalan



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

PENGESAHAN TIM PENGUJI **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

MOTTO & PERSEMBAHAN iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

ABSTRAKv

KATA PENGANTAR.....vii

PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASIx

DAFTAR ISIxiv

BAB I1

PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang.....1

B. Rumusan Masalah14

C. Tujuan Penelitian.....14

D. Manfaat Penelitian.....14

E. Definisi Konsep15

F. Sistematika Pembahasan.....18

BAB II20

KAJIAN TEORITIK20

A. Kajian Teoritik.....20

B. Total Quality Management (TQM) dalam Perspektif Islam.....38

C. Penelitian Terdahulu.....40

BAB III.....	46
METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Objek Penelitian	47
C. Jenis dan Sumber Data	47
D. Tahap tahap Penelitian.....	49
E. Teknik Pengumpulan data	50
F. Teknik Analisis Data	52
G. Teknik Validitas Data	53
BAB IV.....	54
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	54
B. Penyajian Data.....	56
C. Analisis Data	99
DAFTAR PUSTAKA.....	143

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kohar Septyadi, Muhammad, Mukhayati Salamah, and Siti Nujiyatillah. "Literature Review Keputusan Pembelian Dan Minat Beli Konsumen Pada Smartphone: Harga Dan Promosi." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): 301–313.
- Adekayanti, Yuniar, Iksan Adiasa, and Ismi Mashabai. "Analisis Gangguan Pada Kwh Meter Pelanggan Di Pt. Pln (Persero) Up3 Sumbawa Menggunakan Fishbone Dan Pdca (Plan, Do, Check, Action)." *Jurnal Industri & Teknologi Samawa* 2, no. 1 (2021): 22–31.
- Agung, Kurniawan, Rosalinda Rosalinda, Sindhu Wismanoro, Retno Indriyati K, and Jisman Hutasoit. "Optimalisasi Layanan Bengkel Melalui Metode PDCA: Studi Kasus Peningkatan Efisiensi Super Cepat Service Di PT ABC Sunter." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 4, no. 2 (2024): 736–745.
- Akbar Filayati Sasando, Ayudhyah Eka Apsari. "ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS BATU BATA DI UMKM ANUGRAH JAYA DENGAN METODE PDCA DAN USULAN PERBAIKAN 5W+1H." *Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta* 3, no. 10 (2024): 2843–2850.
- Alam, Iclas Nur, and Wahyuningsih Santosa. "Pengaruh Tqm Terhadap Kinerja Operasional Yang Dimediasi Oleh Organisasi Pembelajaran." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 1 (2022): 473–481.
- April, No, Universitas Kh, Mukhtar Syafaat, Anas Fauzi, Universitas Kh, and Mukhtar Syafaat. "Peran Total Quality Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Output Madrasah Melalui Sistem Kontrol Mutu Alfan Fauzi Muhammad Mualvi Rafiuddin Asyraf" 2, no. 2 (2024).
- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikham, Rusdy A Sirodj, and M Win

Afgani. “Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer” 3, no. 1 (2023): 1–9.

Baihaqi, Ahmad, and Muhammad Yasin. “Konsep Total Quality Management (TQM) Dan Implementasi Konsep Pendidikan.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 02, no. 01 (2024): 1–12. <http://journal.jcopublishing.com/index.php/alwildan>.

Bonardo, Yohanes, and Taufik Roni Sahroni. “Design of Document Control System for Incoming and Outgoing Spare Parts in The Co-Generation System (CGS) Area Using Kaizen and The PDCA (Plan, Do, Check, and Act) Method.” *E3S Web of Conferences* 426 (2023).

Brata, Jun Suhada Hadie, and Dwi Soediantono. “Total Quality Manufacturing (TQM) and Recommendations for Its Application in the Defense Industry: A Literature Review.” *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)* 3, no. 3 (2022): 50–62.

Dwijoko, Agustinus, Bertalya Bertalya, and Onny Marleen. “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dan Sistem Penilaian Kerja Pada Perusahaan Distributor Peralatan Keamanan Teknologi Informasi.” *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer* 11, no. 4 (2022): 548–552.

Ebriyani, Alya Farianti, Supriyono. “Analisis Metode Plan Do Check Action (PDAC) Dalam Meningkatkan Kebiasaan Belajar Baik Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8 (2024): 14853–14858.

Ebriyani,Alya Farianti, Supriyono. “Analisis Metode Plan Do Check Action (PDAC) Dalam Meningkatkan Kebiasaan Belajar Baik Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi” 8 (2024): 14853–14858.

Effriena Brillianty, and Anton P.W. Nomleni. “Pengaruh Celebrity Endorser, Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Scarlett.” *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* 2, no. 1 (2022): 72–77.

- Fadhilah, Mutik Nur. "Implementasi Teori Belajar Humanistik Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Kelas III A MI Islamiyah Malang" 02, no. 01 (2021): 23–32.
- Ferdiana Fasha, Anisha, Muhammad Rezqi Robi, and Shindy Windasari. "Determinasi Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli: Brand Ambassador Dan Brand Image (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): 30–42.
- Gibran Panuntun, and Ari Zaqi Al-Faritsy. "Analisis Kinerja Organisasi Bpttg D.I. Yogyakarta Melalui Penerapan Total Quality Management (Tqm)." *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 2, no. 12 (2023): 4677–4686.
- Hartati Rismauli, Naeli Umniat. "Pemahaman Terhadap Teori-Teori Organisasi." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4 (2022): 1349–1358.
- Haryono, Eko. "Article Template : E-Journal an-Nuur : The Journal of Islamic Studies Petunjuk Penulisan Artikel Jurnal Online , An-Nuur Institut Agama Islam (IAI) Al Muhammad Cepu." *e-journal an-nuur: The Journal of Islamic Studies* (2023).
- Hendrian, Hendrian, and Suparno. "Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Pendidikan Tinggi Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan Indonesia." *Indo-MathEdu Intellectuals Journal* 5, no. 2 (2024): 2146–2161.
- Hondro, Dione Livia, Novi Budiarmo, and Lidia M Mawikere. "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, no. 1 (2021): 86–94.
- Husada, Yohanes Baptista. "Perancangan Strategi Usaha Penjualan Kopi Relatte Menggunakan Metode Tqm." *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita* 2, no. 1 (2022): 37.
- Idris, Hariany, Mahfud Nurnajamuddin, and N Nurpadila.

“Transformasi Manajemen Produksi Melalui Inovasi Dan Total Quality Management (TQM): Memperkuat Kualitas Dan Efisiensi Operasional : A Narative Review.” *SEIKO: Journal of Management & Business* 6, no. 2 (2023): 457–473.

Jabnabillah, Faradiba, Aswin Aswin, and Mahfudz Reza Fahlevi. “Efektivitas Situs Web Pemerintah Sebagai Sumber Data Sekunder Bahan Ajar Perkuliahan Statistika.” *Sustainable Jurnal Kajian Mutu Pendidikan* 6, no. 1 (2023): 59–70.

Jalil, Jalil. “Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Perusahaan Bangunan Lepas Pantai Pt. Apexindo Pratama Duta.” *Riset Sains dan Teknologi Kelautan* 5, no. 1 (2022): 79–83.

Jannana, Nora Saiva. “Strategi Kepemimpinan: Quality Continuous Improvement SMP Islam Prestasi Al Mubtadi-Ien Bantul Yogyakarta.” *Nusantara: Jurnal Pendidikan Indonesia* 1, no. 2 (2021): 367–384.

Jasuri. “Total Quality Management (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam.” *Madaniyah* 4, no. 1 (2014): 137–150.

Kurnia, Niken Septiani, Raden Faris Gumelar, and Rifki Hidayattulloh. “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Laboratorium Di Pt.X.” *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan* 7, no. 2 (2021): 114–119.

Laraswati, Cindi, Harti Harti, and Universitas Negeri Surabaya. “JURNAL EKOBIS : EKONOMI , BISNIS & MANAJEMEN Vol 12 Nomor 2 (2022) PENGARUH PERSEPSI KUALITAS , CITRA MEREK DAN JURNAL EKOBIS : EKONOMI , BISNIS & MANAJEMEN” 12 (2022): 3–6.

Larisang, Larisang, Dwi Nandar, Sanusi Sanusi, Moh. Hafidz Efendy, and Pattasang Pattasang. “Perbaikan Kualitas Proses Inspeksi Visual Spare Part Dengan Penerapan Tqm Pada Pt.Xyz.” *Sigma Teknika* 6, no. 2 (2023): 331–338.

- Lestari, Siti Kris Fitriana Wahyu. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji.” *ASWALALITA (Journal of Dakwah Management)* 1 (2022): 1–19.
- Maesaroh, Imas, and Siska Purnama. “Journal of Islamic Management Editorial Office: Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Operasional Di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya.” *Journal of Islamic Management* 1, no. 1 (2021): 43–54.
- Maharani, E P, and G A Putra. “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM): Pada Cristall Party Planner Purwokerto.” *Proceedings of the National ...* (2023): 202–207. <https://conferences.ittelkom-pwt.ac.id/index.php/centive/article/view/228%0Ahttps://conferences.ittelkom-pwt.ac.id/index.php/centive/article/download/228/140>.
- Majidah, R. “Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science” *Tarbiyat al-Aulad: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia ...* 6, no. 1 (2021): 71–98. <https://www.riset-iaid.net/index.php/TA/article/view/711>.
- Marinu W. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).” *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)* 7, no. 2614–3097 (2023): 2896–2910. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6187%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/6187/5167>.
- Mekarisce, Arnild Augina, and Universitas Jambi. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat Data Validity Check Techniques in Qualitative Research in Public Health” 12, no. 33 (n.d.).

- Mendoza, Senén D., Eliza S. Nieweglowska, Sutharsan Govindarajan, Lina M. Leon, Joel D. Berry, Anika Tiwari, Vorrapon Chaikerasak, et al. "Total Quality Management (TQM):Konsep Dan Prinsip Dalam Pendidikan Islam." *singguh aji purnomo,maksum* 3, no. 1 (2020): 641. <http://dx.doi.org/10.1038/s41421-020-0164-0><https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027><https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/><http://dx.doi.org/10.1038/s41467-020-15507-2><http://dx.doi.org/10.1038/s41587-020-05>.
- Mey Mayangsari, Nur Ulwiyah &Uswatun Qoyyimah. "Perencanaan Model William Edward Deming" 09, no. 112 (n.d.): 52-66 ,2024.
- Nisrina Kamila, Aditya Wardhana. "KEPUASAN KONSUMEN SETELAH LAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BUKA KEMBALI PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS: EBAD WISATA TOUR AND TRAVEL SURABAYA) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa" 17, no. 1 (2023): 548–565.
- Pabendon, Tharsisius, Mahfudnurnajamuddin, and Serlin Serang. "Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Efisiensi Produksi Pada Industri Makanan Di Indonesia: Sebuah Tinjauan Literature." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4, no. 3 (2023): 3234–3241. <http://journal.yrpiipku.com/index.php/msej>.
- Pamungkur, Sunarmie. "IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TOWARDS QUALITY CULTURE AT PT. COCA COLA INDONESIA Pamungkur." *Al-Kalam* 10, no. 1 (2023): 75–90.
- Pratama, T A, and I Sugiarti. "Aspek Plan, Do, Check Dan Act Pada Pengendalian Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Penelitian Kesehatan" Suara Forikes* 13, no. 4 (2022): 1092–1096. <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/2014><http://forikes>

-ejournal.com/index.php/SF/article/download/sf13439/13439.

Prihanto, Hendi, and Prisila Damayanti. “Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Keberlanjutan Usaha Biro Jasa Perjalanan Haji Dan Umrah.” *Journal of Management and Business Review* 19, no. 1 (2022): 29–48.

Rachman, Poppy. “Implementasi Plan-Do-Check-Act (Pdca) Berbasis Key Performance Indicators (Kpi): Studi Kasus Di Smp-Sma Integral Ar-Rohmah Dau Malang.” *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2020): 14–27.

Rahman, Dadan Abdul, Dikdik Adika Hidayat, and Iis Sugiharti. “Konsep Islam Tentang Total Quality Management.” *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN* 1, no. 1 (2023): 109–147.

Ramlawati. *Total Management Quality*, 2020.

Ristiana, Rizka, and Yuwan Jumaryadi. “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Paket Wedding Organizer Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting)” 10 (2021): 25–30.

Riswandi, Hengki, and Risma Apdeni. “Perancangan Pengembangan Fasilitas Prasarana Ruang Praktik Siswa (RPS) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 5 Padang.” *Jurnal Applied Science in Civil Engineering* 2, no. 1 (2021): 50–61.
<http://asce.ppj.unp.ac.id/index.php/ASCE/article/view/109>.

Runtuuwu, Gabriella Clarisa, Indrie D. Palandeng, and Merlyn M. Karuntu. “Pengaruh Implementasi Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada Pt . Jaka Propertindo Real Estate (Business 8) Di Kota Manado the Effect of Total Quality Management (Tqm) Implementation on Operational Performance At Pt . Jaka ” 12, no. 1 (2024): 60–70.

Semuel, Hatane. “PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT SUATU EVALUASI MELALUI KARAKTERISTIK KERJA (Studi Kasus Pada Perusahaan Gula Candi Baru Sidoarjo).” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 5, no. 1 (2003): 72–84.

<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/15635>.

Suci Hartati, Mustaqim Hasan. “Manajemen Strategi Menggunakan TQM Dan SWOT Dalam Menganalisis Maju Mundurnya Sebuah Organisasi” 5, no. 2 (2023): 14–23.

Suciwati, Desak Putu, Made Yeva, Putri Sion, Ni Made, and Wirasyanti Dwi. “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Industri Tekstil Dan Garmen Di Denpasar.” *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 19, no. 01 (2023): 22–30. <https://ojs2.pnb.ac.id/index.php/JBK/article/view/1035>.

Syaifulloh Yusuf, Aden Wijdan Syarif Zaidan, Suratiningsih, Ulfa Indriani, and Khairul Amri. “Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Perbaikan Input, Proses, Dan Output Di Man 5 Sleman.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Idarah* 7, no. 01 (2022): 20–28.

Tiho, Ricky, Arrazi B H Jan, and Merlyn M. Karuntu. “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT Dayana Cipta Manado.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10, no. 1 (2022): 1147–1156. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/39376>.

Ukhairia Ritonga, Uci Anggina Nst, Fajar Akbar Nuari, Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), and Muhammad Ikhsan Harahap. “Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM).” *Analisis Penerapan Total Quality Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Ukhairia* 2, no. 1 (2022): 1365–1371.

Ulfah, Maria, Suhari Muharam, Maisyaroh Maisyaroh, Riska Zulianti Saputri, Noer Achmad Gifari, Azzahra Mardatillah, and Go'an Abdul Mustaqim. “Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” *PRIMER : Jurnal Ilmiah*

Multidisiplin 1, no. 2 (2023): 190–197.

- Undap, Miracle, Herman Karamoy, and Victorina Z. Tirayoh. “Evaluasi Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Pt. Pln (Persero) Up2B Sistem Minahasa.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11, no. 3 (2023): 698–705.
- Waldan, Raziki. “Total Quality Management Dalam Perspektif Islam.” *ICRHD: Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development* 1, no. 1 (2020): 259–268. <https://conference.iainptk.ac.id/index.php/icrhd/article/view/28>.
- Wenny Pebrianti, Korry Asri Barkah. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Travel Umroh.” *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)* 9, no. 3 (2021): 155–164.
- “Analysis Of The Implementation Of Operational Management At PT . Indrustri Jamu Analisa Penerapan Manajemen Operasional Pada PT . Indrustri Jamu Dan Farmasi Sido.” *Rizqi Anantia , Lina , Viviani , Lindawati , Joey , Priya Anggraini* 5, no. 1 (2024): 179–192.
- “Ni Wayan, Dkk, Puskesmas, 2023.” *Analisis Penerapan Unsur Total Quality Management (TQM) pada Unit Rekam Medis di Puskesmas Guntung Manggis Analysis XII* (2023): 162–166.