

The Influence of Total Quality Management (TQM) on the Quality of Health Services at PKM XYZ

Nurul Aziz Pratiwi^{1*}, Ria Bahriah²

Universitas Indonesia Maju

Corresponding Author: Nurul Aziz Pratiwi nurulazizpratiwi@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Total Quality Management (TQM), Service Quality, Quality Management, Health Services, Integrated Quality Management

Received : 5 July

Revised : 20 July

Accepted: 20 August

©2023 Pratiwi, Bahriah: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research was conducted to find out whether there is an influence of Total Quality Management (TQM) on the quality of health services. The research was conducted at one of the PKM located in Kab. Bandung using the Total Quality Management (TQM) method. Data collected in this research was carried out by direct observation and interviews. The results of this research show that TQM has a significant influence on the quality of health services at PKM, namely service quality both partially and simultaneously

Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di PKM XYZ

Nurul Aziz Pratiwi^{1*}, Ria Bahriah²

Universitas Indonesia Maju

Corresponding Author: Nurul Aziz Pratiwi nurulazizpratiwi@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), Kualitas Pelayanan, Manajemen Mutu, Pelayanan Kesehatan, Manajemen Mutu Terpadu

Received : 5 July

Revised : 20 July

Accepted: 20 August

©2023 Pratiwi, Bahriah: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas pada pelayanan kesehatan. Penelitian dilakukan di salah satu PKM yang terletak di Kab. Bandung dengan menggunakan metode Total Quality Management (TQM). Data yang dikumpulkan pada penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung dan juga wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa TQM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di PKM tersebut, yakni kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan

PENDAHULUAN

Kesehatan telah menjadi salah satu masalah dalam kebutuhan pokok bagi Masyarakat di khususnya di Indonesia, peningkatan pola hidup di masyarakat akan berpengaruh terhadap tuntutan pada kualitas kesehatan khususnya puskesmas. Maka akan menuntut bagi pelayanan jasa kesehatan seperti puskesmas guna peningkatan pelayanan mutu yang lebih baik lagi, dalam pelayanan kesehatan tidak selalu berkaitan mengenai mutu saja yang bersifat penyembuhan suatu penyakit melainkan bersifat pencegahan peningkatan kualitas hidup dalam memberikan pelayanan kepuasan untuk pelanggan jasa kesehatan.

Pelayanan kesehatan di puskesmas salah satu fasilitas yang tidak dapat dipisahkan dalam pelayanan kesehatan yang perlu untuk di awasi dalam mutu pelaksanaannya, guna menjalankannya maka manajemen puskesmas membutuhkan fasilitas yang berhubungan dengan sistem (Moenir, 2015). Kunci jangka panjang perusahaan salah satunya mengenai kepuasan konsumen. Jika peningkatan kepuasan konsumen semakin tinggi maka mencerminkan mandaat yang baik pula untuk penggunaan jasa, dan dapat menciptakan loyalitas dari konusmen. Puskesmas sebagai salah tumpuan dari pembangunan pelayanan kesehayan yang terdapat di Indonesia, perlunya perhatian khusus berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan, dalam hal ini tentunya puskesmas dituntun dalam hal keprofesionalan.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang telah diterapkan oleh banyak organisasi di seluruh dunia., karena Total Quality Management (TQM) memiliki kemampuan dalam peningkatan kinerja dan memberikan timbal balik untuk sistem sistem adanya sistem perubahan. Total Quality Management (TQM) dipersiapkan untuk dapat bersaing secara global dengan mengoptimalkan kemampuan dan sumber data yang sudah ada.

Kabupaten Bandung merupakan daerah dengan jumlah penduduk yang sangat padat dan akses pelayanan kesehatan yang disebar di setiap pedesaan dengan itu maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dari Total Quality Management (TQM) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di salah satu PKM yang terdapat di Kab.Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management memberikan praktik langsung dalam manajemen, proses dan SDM untuk memperbaiki jasa-jasa material disemua proses dan tingkatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa yang akan datang (Zainal, V. R., Mansyur, R., Thobi, M. & Willy, 2015) dalam setiap keputusan utama dalam manajemen operasional yang dibuat (Ellitan, L. dan Anatan, 2018). Menurut (Padmantlyo & Utami, 2017)) *Total Quality Management* merupakan ilmu manajemen yang bertujuan mencapai kepuasan konsumen terhadap barang ataupun jasa.

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* sudah digunakan dalam perusahaan manufaktur akan tetapi pada perusahaan jasa perlu melakukan

peningkatan khusus layanan dan melakukan perbaikan secara terus-menerus. *Total Quality Management* (TQM) dalam menghasilkan kualitas yang baik jika dapat bersaing dalam persaingan global.

Konsep *Total Quality Management* (TQM)

Konsep *Total Quality Management* (TQM) diantaranya (Nasution, 2015):

1. Strategi Nilai Pelanggan
Strategi ini bermanfaat bagi pelanggan dalam penggunaan barang ataupun jasa dalam memperolehnya
2. Sistem Organisasional
Sistem organisasional mempunyai fokus pada penilaian baik pelanggan.
3. Perbaikan Kualitas Berkelanjutan
Lingkungan eksternal yang sering berubah menjadi aspek dalam perbaikan kualitas berkelanjutan.

Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Prinsip *Total Quality Management* (TQM) menurut (Nasution, 2015) sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan
Konsep ini berfokus pada kualitas yang ditentukan oleh konsumen baik internal maupun eksternal.
2. Respek terhadap Setiap Orang
Prinsip ini di lihat dari bagaimana cara setiap karyawan yang memiliki kemampuan dan kreatifitas terhadap pekerjaannya.
3. Perbaikan Berkesinambungan
Prinsip yang dilakukan oleh setiap perusahaan guna untuk meninjau dari proses perencanaan dan Tindakan dalam hasil yang diperoleh.

Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Goetsch dan Davis dalam (Nasution, 2015) menyebutkan bahwa terdapat sepuluh karakteristik TQM yaitu seperti berikut :

1. Fokus pada Pelanggan
Pada fokus ini diutamakan dalam kebutuhan dan harapan yang dibutuhkan oleh pelanggan
2. Obsesi terhadap Kualitas
Perusahaan dapat melakukan observasi terhadap semua kualitas produknya dengan cara peningkatan dalam penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) serta peningkatan dalam jumlah pelanggannya.
3. Pendekatan Ilmiah
Prinsip dan pendekatan ilmiah digunakan dalam mendesign pengambilan keputusan dan pemecahan permasalahan yang memiliki kaitan dengan pekerjaan tersebut.
4. Komitmen Jangka Panjang
Budaya yang terjadi diperusahaan akan merubah kebiasaan dan proses hidup dari perusahaan tersebut.
5. Kerjasama Tim (Teamwork)
Prinsip kerjasama tim ini sangat dibutuhkan dalam menjalankan semua proses dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut.
6. Perbaikan Sistem

Perbaikan ini sangat berguna dalam memanfaatkan proses tertentu dalam sebuah sistem yang dijalankan perusahaan.

7. Pendidikan dan Pelatihan
Terdapat beberapa perusahaan yang kurang mementingkan pendidikan dan pelatihan diperusahaannya.
8. Kebebasan yang Terkendali
Unsur ini yang sangat berpengaruh dan penting dalam keterlibatan sisten *Total Quality Management* di perusahaan.
9. Kesatuan Tujuan
Setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan yang harus dicapai oleh semua karyawannya, dengan demikian perusahaan yang memiliki usaha dan karyawan haruslah memiliki tujuan yang sama.
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
Keterlibatan karyawan tentunya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dan dalam pengambilan keputusan selalu melibatkan orang banyak agar mencapai tujuan yang sesuai.

Kualitas Pelayanan

(Kasmir, 2017) memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan (Kotler, 2016).

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Enam prinsip dalam kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2016) sebagai berikut:

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.
- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.

Karakteristik Kualitas Layanan

Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat kelompok yaitu: (Tjiptono, 2016)

1. Intangibility
Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi.
2. Inseparability

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel (non-standardized output), artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak dimanfaatkan, akan berlalu atau hilang begitu saja.

Unsur-Unsur Layanan

(Moenir, 2015) dalam bukunya terdapat tiga unsur yang dimaksudkan yaitu :

1. Timbulnya terjadi pelayanan

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan.

2. Hak akan pelayanan

Kegiatan itu berupa pelayanan yang dilakukan oleh siapapun dalam rangka pemenuhan hak itu.

METODOLOGI

Pada penelitina di PKM XYZ ini menggunakan populasi 36 orang dengan sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan PKM XYZ yang berjumlah 36 karyawan di seluruh divisi.

$N = 80$ dengan alpha sebesar 5% maka dengan perhitungan sebagai berikut:

Diketahui: $N = 80$ dengan $\alpha = 5\%$

$df = N - 2$

$df = 78$ (dengan taraf signifikansi 5%)

Nilai r table r (uji dua sisi) sebesar 0,233 dengan ketentuan:

Hasil r hitung $>$ r tabel (0,3494) diartikan valid

Hasil r hitung $<$ r tabel (0,3494) diartikan tidak valid

Jika r hitung (tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Variabel-variabel yang diukur dijabarkan ke dalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Pertanyaan	Skala
<i>Total Quality Management</i>	Konsumen	1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen	1	Ordinal
		2. Memfasilitasi penilaian tingkat kepuasan pelanggan	2	
	Obsesi terhadap kualitas.	1. Ketelitian	3 dan 4	
		2. Perbaikan terhadap kualitas	5	
	Pendekatan Ilmiah	Sistematis	6	
	Komitmen Jangka Panjang	1. Kesetiaan	7	
		2. Senang	8	
	Kerjasama tim	1. Kerjasama antar karyawan	9 dan 10	
		2. Kerjasama terhadap pelayanan	11	
	Perbaikan sistem berkesinambungan	1. Penetapan target perbaikan	12	
		2. Perbaikan secara berkala	13	
	Pendidikan dan pelatihan	1. Pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan	14 dan 15	
		2. Keikutsertaan karyawan dalam pendidikan dan pelatihan	16	
	Kebebasan yang terkendali	Kebebasan mengambil keputusan yang terkendali	17	
	Kesatuan tujuan	Keselarasn tujuan	18 dan 19	
	Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	Keterlibatan karyawan	20	
	Bukti fisik	1. Fasilitas	21-23	

Kualitas pelayanan		2. Bentuk komunikasi	24
		3. Perlengkapan	25
		4. Perpenampilan karyawan	26
	Reabilitas	1. Penyampaian jasa	27 dan 28
		2. Waktu dalam pelayanan	29
	Daya tanggap	1. Kesigapan melayani pasien	30
		2. Kecepatan pelayanan dan penanganan keluhan	31
		3. Informasi	32
	Jaminan	1. Pengetahuan karyawan	33 dan 34
		2. Kesopanan	35
		3. Sikap Karyawan	36 dan 37
		4. Keamanan pasien	38
	Empati	1. Perhatian terhadap pelanggan	39 dan 40
		2. Komunikasi karyawan	51

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas mempunyai manfaat untuk menguruh kesesuaian atau ketidaksesuaian dari perhitungan hasil kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jikapertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah sampel, jika r hitung lebih besar daripada r table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2021).

Dalam penelitian ini besarnya $df = 36-2$ atau df 34 dengan alpha 5% (0.05) di dapat r tabel 0.3291. Jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *concerted item total correlation* lebih besar dari r tabel dan nilai r hitung, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas TQM

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,826	0,3291	Valid
2	0,557	0,3291	Valid
3	0,847	0,3291	Valid
4	0,790	0,3291	Valid
5	0,785	0,3291	Valid
6	0,463	0,3291	Valid
7	0,627	0,3291	Valid
8	0,653	0,3291	Valid
9	0,705	0,3291	Valid
10	0,532	0,3291	Valid
11	0,793	0,3291	Valid
12	0,690	0,3291	Valid
13	0,652	0,3291	Valid
14	0,531	0,3291	Valid
15	0,478	0,3291	Valid
16	0,820	0,3291	Valid
17	0,635	0,3291	Valid
18	0,798	0,3291	Valid
19	0,533	0,3291	Valid
20	0,885	0,3291	Valid

Sumber: Data diolah 2023

Deskripsi Data

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian yaitu sebesar 36 orang. Dalam penelitian ini mengambil dua jenis responden.

a. Jenis kelamin

Tabel 3. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Pria	6 orang	16,67%
Wanita	30 orang	83,33%
Responden	36 orang	100%

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa 16,67% responden pria dan jumlah responden wanita sebesar 83,33% responden wanita, untuk itu dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden terbesar adalah wanita.

2. Distribusi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS	
	N	dalam %	N	dalam %	N	dalam %	N	dalam %	N	dalam %
1	4	11,11	15	41,67	11	30,55	4	11,11	2	5,56
2	3	8,33	19	52,78	9	25	3	8,33	2	5,56
3	2	5,56	19	52,78	8	22,22	6	16,66	1	2,78
4	4	11,11	21	58,33	7	19,44	2	5,56	2	5,56
5	5	13,89	20	55,55	9	25	1	2,78	1	2,78
6	12	33,33	20	55,55	4	11,11	0	0	0	0
7	11	30,55	25	69,44	0	0	0	0	0	0
8	3	8,33	28	77,77	5	13,89	0	0	0	0
9	4	11,11	21	58,33	11	30,55	0	0	0	0
10	5	13,89	20	55,55	9	25	1	2,78	1	2,78
11	6	16,66	24	66,66	6	16,66	0	0	0	0
12	11	30,55	25	69,44	0	0	0	0	0	0
13	4	11,11	21	58,33	7	19,44	2	5,56	2	5,56
14	5	13,89	20	55,55	9	25	1	2,78	1	2,78
15	10	27,78	22	61,11	4	11,11	0	0	0	0
16	11	30,55	25	69,44	0	0	0	0	0	0
17	10	27,78	23	63,88	3	8,33	0	0	0	0
18	11	30,55	25	69,44	0	0	0	0	0	0
19	5	13,88	20	55,55	9	25	1	2,78	1	2,78
20	3	8,33	18	50	13	36,11	2	5,56	0	0
21	9	25	26	72,22	0	0	1	2,78	0	0
Jumlah		383,3		1269,37		344,4		66,68		
Rata-rata		18.25		60,45		16,4		3,17		0,8

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebesar 60,45% menjawab setuju (S), 18,25% sangat setuju (SS), 16,4% netral (N), 3,17% tidak setuju (TS), 0,8% sangat tidak setuju (STS).

PEMBAHASAN**Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan sebagai alat pengukur valid dan ketidakvalidan jawaban kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah sampel, jika r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2021).

Uji validitas yang dihitung dalam penelitian ini menunjukkan hasil baik, artinya syarat minimum sudah terpenuhi dan hasil lebih besar dari 0,3291 dapat terpenuhi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dari variabel *total quality management* dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebagai alat yang bertujuan dalam mengukur hasil kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2021). Untuk mengatur reliabilitas menggunakan uji statistik koefisien Cronbach alpha (α). Suatu variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,70 Nunnally dalam (Ghozali, 2021).

Uji reliabel penelitian ini menunjukkan *Cronbach alpha* lebih besari dari 0,70, artinya antara variabel X dan Y dikatakan reliabel. Dalam hal ini menunjukkan bahwa instrument variabel *total quality management*, disiplin kerja dan kualitas pelayanan adalah konsisten dan dapat dipercaya.

Uji Statistik T (Uji Parsial)

Uji statistik t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti ada pengaruh yang signifikan antara variable independen terhadap variabel dependen, atau bisa juga dengan signifikansi di bawah 0,05 yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual dapat mempengaruhi variabel dependen pada suatu penelitian

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui pengaruh TQM terhadap kualitas pelayanan kesehatan di PKM XYZ. Hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat kesimpulan bahwa TQM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di PKM XYZ, yakni kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan. Oleh karena itu menjadi perhatian yang serius bagi pimpinan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terutama mengenai TQM.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, dengan menambahkan model penelitian yang berbeda baik pada objek, ataupun jenis metode yang digunakan, dan diharapkan dapat dilakukan di perusahaan manufaktur ataupun perusahaan jasa lainnya dengan memperbanyak jumlah populasi dan sampel agar hasil dari penelitian lebih beragam, akurat dan maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih banyak kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini terutama kepada PKM XYZ di Kab. Bandung yang telah berkenan memberikan data dan mengizinkan segala proses penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi pembaca, institusi dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ellitan, L. dan Anatan, L. (2018). *Manajemen Operasi: Konsep dan Aplikasi*. Refika Aditama.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. RajaGrafindo Persada.

Kotler, P. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bumi Aksara.

Moenir, A. . (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara.

Nasution, M. . (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.

Padmanty, S., & Utami, A. S. (2017). ISO 9000 dengan Total Quality Management (TQM): Mana Yang Lebih Tepat Diadopsi? *Prosiding Seminar Nasional Riset Manajemen Dan Bisnis*, 680–689.
[https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/9035/sansetmab2017_28.pdf?sequence=1#:~:text=Secara umum ISO 9000 dan,Sadikoglu and Olcay%2C 2014\).](https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/9035/sansetmab2017_28.pdf?sequence=1#:~:text=Secara umum ISO 9000 dan,Sadikoglu and Olcay%2C 2014).)

Tjiptono, F. dan C. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi.

Zainal, V. R., Mansyur, R., Thobi, M., & Willy, A. (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari Teori ke Praktek*. Rajawali Pers.