

Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional Pada CV. Suho Garmino

Taufik Ridwan¹, Ira Apriliani²

¹Manajemen, STIE Tridharma

e-mail: taufik@stietridharma.ac.id

²Manajemen, STIE Tridharma

e-mail: iraA@stietridharma.ac.id

Article History:

Received: 1 Juli 2021

Revised: 27 Juli 2021

Accepted: 16 Agustus 2021

Abstract: Total Quality manajemen merupakan elemen penting dalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan total quality manajemen (TQM) yang baik, sehingga kinerja operasional dapat dijalankan dengan baik. Kinerja operasional merupakan hal yang harus dicapai oleh perusahaan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja operasional diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh total quality manajemen terhadap kinerja operasional pada CV Suho Garmino. Hasil pengujian koefisien regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 9,976. Karena nilai thitung (4,426) lebih besar dari ttabel (2,064) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Manajemen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Operasional (Y). Kinerja operasional dapat dijelaskan oleh variabel Total Quality Manajemen sebesar 44,9%. Sedangkan sisanya 55,1% dijelaskan oleh faktor- faktor lain yang tidak diteliti.

Keywords: Total Quality Manajemen, Kinerja Operasional

Correspondence author: Taufik Ridwan; taufik@stietridharma.ac.id; Bandung; Indonesia

PENDAHULUAN

Dalam era perdagangan bebas daya saing merupakan sebuah tantangan yang sulit untuk sebuah perusahaan sekaligus menjadi isu utama. Perusahaan harus menghadapi ketatnya persaingan global, perkembangan teknologi yang cepat dan perubahan yang relatif tidak dapat di kontrol yang pada akhirnya menuntut perusahaan untuk menjadi badan usaha berkarakteristik perusahaan kelas dunia.

Perusahaan dituntut untuk mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang baik dengan harga dan pelayanan yang lebih baik pula dari para pesaing. Untuk mencapainya maka perusahaan membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik dan juga untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (continuous improvement) yakni dengan menggunakan Total Quality Management (TQM). Dan adanya Total Quality Management (TQM) akan membuat perusahaan lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Terdapat hubungan yang erat antara

kualitas produk (barang/jasa), kepuasan pelanggan dan profit perusahaan, semakin tinggi kualitas suatu produk, akan berbanding lurus terhadap kepuasan pelanggan sehingga dalam waktu yang bersamaan akan mendukung harga yang tinggi dengan biaya produksi rendah. Dengan begitu perbaikan kualitas bertujuan untuk menaikkan laba. Namun penerapan Total Quality Management (TQM) juga berkaitan terhadap kinerja operasional yang terjadi dalam perusahaan tersebut.

CV Suho Garmino merupakan bagian dari sebuah garmen produksi yang bergerak pada industri fasion muslim dengan brand merk Rabbani. Seiring dengan berjalannya waktu perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan pertumbuhan untuk menegaskan eksistensinya pada industri fasion muslim melalui peningkatan kualitas disegala bidang kerja dalam rangka menghadirkan produk yang berkualitas bagi konsumen.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan tersebut, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) pada CV Suho Garmino ?
2. Bagaimana Kinerja Operasional pada CV Suho Garmino ?
3. Seberapa besar Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional pada CV Suho Garmino ?

MAKSUD DAN TUJUAN

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka maksud penelitian ini adalah untuk mengungkap apakah ada pengaruh antara variabel (X) terhadap variabel (Y), sesuai dengan judul topic yang di ambil. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kinerja operasional pada CV Suho Garmino.

KEGUNAAN

a. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan membuka wawasan kepada pembaca baik kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai implementasi faktor kualitas pada suatu perusahaan, sehingga pembaca memiliki gambaran apabila ingin menjalankan usahanya.

b. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori dan literatur yang penulis peroleh di bangku perkuliahan serta menumbuh kembangkan dan memantapkan sikap profesionalisme.

c. Bagi perusahaan

Sebagai masukan kepada pelaku usaha untuk menyusun strategi operasional mereka mengenai kualitas sehingga memberi manfaat yang signifikan dalam kinerja perusahaan.

d. Bagi pihak lain

Sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen

Ada beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh para ahli, menurut G.R. Terry (2010:16) yaitu: “Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahannya, dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Fungsi-Fungsi Manajemen

1. Perencanaan (planning)
2. Pengorganisasian (organizing)
3. Menggerakan (Actuating)
4. Pengarahan (Controlling)

Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses dimana dalam proses tersebut dilakukan melalui fungsi-fungsi manajerial, dikoordinasikan oleh sumber daya, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya lainnya seperti mesin dan modal untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Total Quality Manajemen

Total Quality Management dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: Total (keseluruhan); Quality (Kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa); Management (Tindakan, seni, cara menhandel, pengendalian, pengarahannya). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (right first time), melalui perbaikan berkesinambungan (continous improvement) dan memotivasi karyawan” menurut Kit Sadgrove dalam Zulian Yamit (2013:181).

Manfaat yang didapatkan perusahaan karena menyediakan barang atau jasa berkualitas baik berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang

lebih rendah, gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan adalah suatu model kualitas/laba yang menunjukkan interaksipengaruh berbagai faktor. Sisi sebelah kiri adalah faktor-faktor yang dipengaruhi oleh kebijakan, program, dan prosedur kualitas perusahaan (Nasution, 2010:42).

Kinerja

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan job performance atau actual performance, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.

Menurut Ivancevich dalam Kasmir (2015: 183) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan. Dapat dikatakan bahwa kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat imbalannya.

Aspek-Aspek Kinerja

Aspek-aspek kinerja pegawai menurut Prabu Mangekunegara (2010: 67) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai berikut :

1. Hasil kerja bagaimana seseorang mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
2. Kedisiplinan, adalah ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerjasama, adalah bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidak adanya pengawasan.

Tujuan Kinerja

Menurut Rivai (2010: 311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang.
3. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
4. Meningkatkan motivasi kerja.
5. Meningkatkan etos kerja.
6. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
7. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
8. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir.
9. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya.
10. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

Kinerja Operasional

Menurut Handoko (2010), kinerja operasional (operational performance) merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi.

Biasanya setiap perusahaan mendefinisikan strategi dan tujuan perusahaan mereka, lalu mengidentifikasi obyektif operational performance yang harus dipenuhi guna mencapai strategi perusahaan. Selanjutnya, perusahaan akan mendefinisikan alat ukur yang akan digunakan untuk menentukan apakah obyektif dari operational performance merek terpenuhi.

Kinerja operasi adalah kemampuan perusahaan dalam menjalankan operasionalnya. Pengukuran kinerja merupakan tolak ukur manajemen perusahaan untuk menentukan kebijakan perusahaan, apakah kinerja perusahaan itu baik atau belum dapat dilihat dengan mengukur aspek-aspek yang ada, baik dari tinjauan keuangan maupun non keuangan. Kinerja operasi perusahaan merupakan salah satu aspek yang digunakan oleh investor untuk menjadi pertimbangan keputusan berinvestasi pada suatu perusahaan.

Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional

Pentingnya TQM dalam berbagai bidang dalam organisasi, salah satunya adalah human resources (sumber daya manusia) yaitu menghargai kualitas kerja dan memotivasi dan melatih. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Hasibuan (2006:94) yang mengungkapkan bahwa “kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta motivasi pekerja”. Dengan demikian apabila karyawan termotivasi dalam bekerja akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Semakin meningkatnya TQM maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, karena di dalam unsur-unsur TQM tersebut terbukti dapat meningkatkan kinerja manajerial. Jika semua unsur-unsur didalam TQM dilaksanakan secara harmonis maka tujuan perusahaan mendapatkan laba akan tercapai sehingga dapat dilihat bahwa kinerja manajerial perusahaan berjalan dengan baik (Tjiptono dan Diana, 2003:15).

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan adalah model asosiatif kausal dengan menggunakan paradigma sederhana. Dalam hal ini untuk mengetahui penerapan Total Quality Management (TQM) . Selain itu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Total Quality Management (TQM) terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai.

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Dalam hal ini variabel independennya adalah 4 pilar Total Quality Management yakni Kepuasan Pelanggan, Pemberdayaan Karyawan, Peningkatan Mutu Berkelanjutan, dan Manajemen Berdasarkan Fakta.

Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Kinerja Operasi sebagai variabel dependen. Sehingga variabel independen ini adalah pilar-pilar Total Quality Management (TQM). Yakni Kepuasan Pelanggan, Pemberdayaan Karyawan, Peningkatan Mutu Berkelanjutan, dan Manajemen Berdasarkan Fakta. Sedangkan, variabel dependen dalam penelitian ini merupakan Kinerja Operasi.

Operasional Variabel

Definisi operasional variable yaitu sebuah definisi berdasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apapun yang didefinisikan atau mengubah konsep dengan kata-kata yang menguraikan perilaku yang dapat diamati dan dapat diuji serta ditentukan.

Jenis dan Sumber Data

1. Sumber data primer adalah pemberi informasi yang pertama. Data diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa angket untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan TQM dan Kinerja Operasional pada CV Suho Garmino.
2. Sumber data sekunder adalah orang atau lembaga yang telah mengumpulkan data primer maupun dari data sekunder lain, yaitu berupa dokumen-dokumen, literatur dan laporan lain yang dapat menunjang data primer dari CV Suho Garmino yang berkaitan.

Populasi dan Sampel

Berdasarkan penggolongan populasi di atas maka termasuk populasi yang terhingga yaitu populasi yang memiliki elemen atau unsur dengan jumlah tertentu. Populasi adalah karyawan CV Suho Garmino. Sampel yang diambil adalah karyawan CV Suho Garmino.

Teknik Pengambilan Data

1. Angket atau kuesioner

Angket adalah “teknik pengumpulan data dengan menyerahkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden” (M. Iqal Hasan, 2002: 83). Angket yang digunakan adalah angket tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban. Dalam pelaksanaannya, penyebaran angket dilakukan secara langsung karena berhubungan dengan diri responden itu sendiri. Sedangkan bentuk tes yang digunakan adalah Check list, yaitu daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda check () pada kolom yang sesuai. Skala ukuran dalam angket ini adalah skala yang tersedia dua jawaban yang menggambarkan ya dan tidak terhadap karakter dan aktivitas belajar siswa. Dari pertanyaan yang diajukan dalam angket tersebut, ada dua pertanyaan bersifat positif dan negatif.

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1987: 136), observasi adalah “pengamatan dan pencatatan sistematis fenomena yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam waktu tertentu dimana fakta dan data ditentukan”. Sedangkan menurut Hadari Nawawi (2007: 106), observasi yaitu “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian”. Dari pengertian di atas, disimpulkan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan penelitian terhadap fenomena atau gejala yang ada di lapangan. Tujuan observasi ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang pembentukan karakter mandiri dan karakter tanggung jawab siswa SMP. Observasi digunakan sebagai data pelengkap dari angket yang diajukan.

3. Instrumen

Suharsimi Arikunto (2010: 203) menyatakan “instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”. Instrumen yang digunakan yaitu daftar angket dan lembar observasi. Berikut ini kisi-kisi dari instrumen yang digunakan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 211) “Validitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah”. Pengujian validitas instrumen dimaksudkan untuk mendapatkan alat ukur yang shahih dan terpercaya.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 221), reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas instrumen merupakan syarat pengujian validitas instrumen, karena itu instrumen yang valid umumnya pasti reliabel tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan

PEMBAHASAN

Di CV Suho Garmino Total Quality Manajemen (TQM) sudah diterapkan dengan baik terbukti dengan banyaknya konsumen produk “Rabbani” serta kualitas dari produk yang dihasilkan oleh CV Suho Garmino yang semakin baik pula, selain itu

dengan banyaknya permintaan dari konsumen memberikan dampak yang sangat besar bagi keberlangsungan perusahaan. Selain itu juga, dengan penerapan TQM yang baik di CV Suho Garmino, selalu ada perbaikan-perbaikan pada semua divisi ke arah yang lebih baik, sehingga CV Suho Garmino dapat bersaing di pasar global dan masih tetap eksis dan konsisten dalam memproduksi produk busana hijab.

Di CV Suho Garmino kinerja operasional sudah diterapkan dengan sangat baik, yaitu terlihat dengan penempatan karyawan sesuai dengan keahliannya, meminimalisir kegagalan dalam membuat produk serta menekan biaya” yang tidak diperlukan dalam proses produksi.

Analisis Profil Responden

Responden Berdasarkan Jabatan

Dari 26 orang yang diteliti, diantaranya ada, 2 orang leader qc, 2 orang qc barcode, 2 orang qc cutting, 8 orang qc end line, 4 orang qc final, 5 orang qc in line, 1 orang qc reklamasi dan 2 orang qc ukur. Disini terlihat bahwa pembagian orang berdasarkan banyaknya proses pengecekan dalam suatu produk.

Responden Berdasarkan Usia

Dari 26 orang yang diteliti, 21 orang (81%) diantaranya berusia antara 21-30 tahun dan 5 orang (19%) diantaranya berusia antara 31-40 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden berusia antara 21-30 tahun disebabkan responden lebih banyak yang belum menikah.

Responden Berdasarkan Masa Kerja

Dari 26 orang yang diteliti, 12 orang diantaranya masa kerja antara 0-5 tahun, 11 orang diantaranya masa kerja antara 6-10 tahun dan 3 orang diantaranya masa kerja antara 11-15 tahun Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden dalam masa kerja antara 0-5 tahun disebabkan responden lebih banyak yang baru masuk.

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari 26 orang yang diteliti, 26 orang diantaranya memiliki pendidikan terakhir SMA. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA karena untuk profesi ini dibutuhkan kriteria minimal SMA. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari 13 butir pernyataan untuk variabel Total Quality Manajemen. Penulis melakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Skor tertinggi yang mungkin diperoleh adalah 1300 (5x10x26) dan skor terendah yang mungkin diperoleh adalah 260 (1x10x26) dan jika dibagi 5 kategori, panjang interval untuk setiap kategori adalah 208 (1300 - 260).

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari 12 butir pernyataan untuk variabel Kinerja operasional. Penulis melakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Skor tertinggi yang mungkin diperoleh adalah

1300 (5x10x26) dan skor terendah yang mungkin diperoleh adalah 260 (1x10x26) dan jika dibagi 5 kategori, panjang interval untuk setiap kategori adalah 208 (1300-260). hasil perhitungan total jumlah skor jawaban responden pada variabel Kinerja operasional sebesar 1046 berada pada interval 885 - 1092 dengan kategori Tinggi.

KESIMPULAN

Penerapan Total Quality Manajemen terhadap Kinerja operasional pada CV Suho Garmino cukup baik dengan berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,426. Karena nilai thitung (4,426) lebih besar dari ttabel (2,064) maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Manajemen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja operasional (Y). Total Quality Manajemen terhadap Kinerja operasional dapat dijelaskan oleh variabel Total Quality Manajemen sebesar 44,9%. Sedangkan sisanya 55,1% dijelaskan oleh faktor- faktor lain yang tidak diteliti.

Saran

Berdasarkan hasil, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan juga sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan CV Suho Garmino ataupun bagi peneliti selanjutnya.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Abwar Prabu Mangekunegara (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan. Edisi Satu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Handoko, T. Hani. (2010). *Manajemen Personalialia & Sumber daya Manusia*. BPFYogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Bumi Aksara: Jakarta
- M. Iqbal Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta
- Nasution. (2010). *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. (2007). *Metode penelitian Bidang Sosial Yogyakarta*. Gadjah Mada University Press, h.67
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

- Rivai, Veithzal. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Sutrisno Hadi. (1987). *Metodologi Rerearch*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zulian Yamit. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia