



PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN HOTEL MELIA BALI

Ni Putu Putri Warniti¹ Ni Ketut Purnawati² Putu Yudi Setiawan³ I Made Dana⁴

Article History:

Submitted: 17 Maret 2023

Revised: 18 Maret 2023

Accepted: 2 April 2023

Keywords:

Company Performance.

Total Quality Management;

Abstract

Company performance is a measuring tool to determine the company's ability to operate in creating competitive advantage and achieving the goals set by the company. This study aims to explain the effect of total quality management on company performance. This research was conducted at the Melia Bali Hotel with a total population of 239 people, and the number of samples taken was 150 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results show that customer focus, teamwork, continuous system improvement, and education and training have a positive and significant effect on company performance. Preferably, the Melia Bali Hotel, in order to improve cooperation between employees to create harmonious relationships, provide regular education and training to employees to improve the skills and expertise needed by the company so that the company's performance can increase.

Kata Kunci:

Kinerja Perusahaan.

Total Quality Management;

Abstrak

Kinerja perusahaan merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui kemampuan perusahaan beroperasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *total quality management* terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Melia Bali dengan jumlah populasi sebesar 239 orang, dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Sebaiknya, pihak Hotel Melia Bali agar dapat meningkatkan kerja sama antar karyawan tercipta hubungan yang harmonis, memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan perusahaan agar kinerja perusahaan dapat meningkat.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia²

Email: m_purnawati@yahoo.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia³

Email: pyudisetiawaneeb@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia⁴

Email: imadedana99@yahoo.com

PENDAHULUAN

Seluruh sektor industri perlu meningkatkan kinerja karena adanya peningkatan persaingan dalam ruang lingkup bisnis serta penerapan kualitas untuk mencapai keunggulan kompetitif perusahaan. Terjadinya peningkatan persaingan pada dunia bisnis menyebabkan pemahaman kualitas menjadi sangat penting. Apabila perusahaan paham terhadap standar kualitas yang ditetapkan, maka kegiatan produksi produk dan jasa yang ditawarkan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, dan hal tersebut dapat mempengaruhi peningkatan kinerja perusahaan. Salah satu sektor industri yang perlu melakukan peningkatan kinerja adalah industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan industri terbesar di Bali yang akan terus berkembang khususnya perhotelan yang mengedepankan kualitas pelayanan. Konsumen sangat mengutamakan fasilitas dan kualitas dari jasa yang ditawarkan. Industri perhotelan berorientasi pada pelanggan, serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Pentingnya kerja sama yang baik antara manajer dan karyawan dengan pelanggan yang menginginkan adanya peningkatan kualitas dengan perbaikan secara berkesinambungan. Industri perhotelan yang menarik di Bali khususnya Badung yaitu Hotel Melia Bali.

Penerapan TQM bagi perusahaan akan berdampak pada perubahan kualitas serta layanan sehingga karyawan perusahaan akan termotivasi, produktivitas perusahaan akan meningkat, dan permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat (Samsinar, 2021). Pentingnya TQM yang diterapkan pada Hotel Melia Bali dapat ditinjau dari kebutuhan dan harapan pelanggan agar terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hotel dalam hal ini memperhatikan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan menentukan pembelian ulang yang dilakukan pelanggan sehingga fokus pada pelanggan adalah hal yang penting. Dalam mencapai usaha tersebut, perbaikan secara berkesinambungan harus dilakukan perusahaan seiring dengan perubahan lingkungan eksternal dan kebutuhan pelanggan. Dalam meningkatkan kinerja Hotel Melia Bali, diperlukan suatu pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kerja sama yang baik yang dimiliki oleh karyawan yang sesuai dengan tuntutan persyaratan jabatan dan pekerjaan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada manajer dan karyawan Hotel Melia Bali pada saat hari kerja yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang berhubungan dengan kinerja perusahaan, ditemukan beberapa fenomena dalam pelaksanaannya seperti terdapat beberapa keluhan yang berhubungan dengan kinerja perusahaan yaitu terdapat keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan seperti terlambatnya pelayanan *room service*, terlambatnya pelayanan pada restoran hotel. Selanjutnya pada website [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com) Hotel Melia Bali (2022) yang merupakan media yang digunakan oleh perusahaan untuk menginformasikan seluruh pelayanan hotel serta *review* pelanggan, terdapat *review* dari pelanggan terhadap pelayanan pada restoran dan *room service* yang tidak dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Keterlambatan pelayanan tersebut disebabkan oleh kurangnya koordinasi pada karyawan dimasing-masing departemen, serta kurangnya perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Fenomena terkait kinerja perusahaan yang disebabkan oleh kurangnya kualitas layanan menjadi urgensi untuk meneliti variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan pada penelitian ini. Dalam mencapai kinerja perusahaan yang maksimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan, TQM diterapkan untuk mengukur kinerja perusahaan serta menghasilkan keunggulan perusahaan.

TQM merupakan sebuah konsep yang diterapkan oleh sebuah perusahaan untuk mempertahankan daya saing, keuntungan dan memastikan efektivitas operasi perusahaan serta digunakan untuk meningkatkan keunggulan perusahaan (Utari dan Purnawati, 2020). Studi empiris yang menguji pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan telah dilakukan pada penelitian

sebelumnya. Beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh Sitio (2022); Antari dan Setiawan (2022); Dinata dan Purnawati (2021); Samsinar (2021); Utari dan Purnawati (2020); Suartina, dkk (2019); Pambreni *et al.* (2019); Chin *et al.* (2018) menyimpulkan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan dalam penelitian Setiawan dan Daromes (2019) ditemukan bahwa TQM tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Bouranta *et al.* (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat variabel TQM yaitu fokus pada pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Maka perlu diuji kembali pengaruh variabel TQM terhadap kinerja perusahaan.

Dalam melakukan penerapan TQM, perusahaan harus mengidentifikasi produk atau pelayanan yang dibutuhkan pelanggan agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas maka volume penjualan akan meningkat sehingga dapat menyebabkan peningkatan kinerja perusahaan. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Fatchurochman dan Yamit (2022), Samsinar, (2021), Pambreni *et al.* (2019), Jimoh *et al.* (2019), Aziz *et al.* (2019), Sweis *et al.* (2019), Chin *et al.* (2018) yang memberikan bukti empiris tentang praktek TQM terhadap kinerja perusahaan, di mana variabel dari TQM yaitu fokus pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H₁: Fokus pada pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Kerja sama tim merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. Kerja sama tim sebagai salah satu variabel TQM dapat menyebabkan komunikasi antar karyawan dapat terbina dengan baik serta memperkuat kekompakan sehingga kerja sama tim akan meningkatkan kinerja perusahaan. Hal ini sejalan dengan Antari dan Setiawan (2022), Dinata dan Purnawati (2021), Utari dan Purnawati (2020), Bintang, (2020), Sumardi dan Fernandes (2020) yang melakukan penelitian untuk memberikan bukti empiris tentang praktek TQM terhadap kinerja perusahaan, di mana variabel dari TQM yaitu kerja sama tim memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H₂: Kerja sama tim memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Pentingnya perbaikan sistem secara berkesinambungan pada perusahaan berdampak pada kinerja perusahaan akibat adanya persaingan global dan perubahan permintaan pelanggan. Adanya perbaikan sistem secara berkesinambungan menyebabkan peningkatan kualitas baik dari segi produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Kemudian, hal ini akan berdampak pada peningkatan laba perusahaan sehingga kinerja perusahaan akan berjalan secara baik. Penelitian Zahrah dan Nugraha (2022), Sciarelli *et al.* (2020), Alzoubi dan Ahmed (2019), Pambreni *et al.* (2019), Suartina dkk (2019), Dawabsheh *et al.* (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa perbaikan secara berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H₃: Perbaikan sistem secara berkesinambungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan hal mendasar yang diperlukan karyawan untuk meningkatkan potensi dan keterampilan karyawan. Dalam menjalankan produksi dan pelayanan bagi pelanggan maka dibutuhkan kemampuan individu yang memadai untuk menjalankan job description yang telah ditentukan perusahaan. Sehingga adanya pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja perusahaan. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Alaghbari *et al.* (2022), Sutrisno dkk (2021), Faeq *et al.* (2021), Alam dan Hasbiyadi (2021), Utari dan Purnawati, (2020) bahwa variabel dari TQM yaitu pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H₄: Pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang TQM dilakukan di Hotel Melia Bali dengan total responden sebanyak 150 responden. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Variabel bebas di dalam penelitian ini yaitu TQM yang terdiri dari fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan. Variabel terikat di dalam penelitian ini yaitu kinerja perusahaan. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara dan kuesioner. Untuk mengukur indikator jawaban dari kuesioner, maka alat ukur yang digunakan adalah skala *likert*. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan uji hipotesis mempergunakan uji t dan uji f.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.091	0.882		2.370	0.019
Fokus Pada Pelanggan (X ₁)	0.354	0.085	0.403	4.144	0.000
Kerja Sama Tim (X ₂)	0.254	0.100	0.234	2.539	0.012
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X ₃)	0.315	0.096	0.316	3.284	0.001
Pendidikan dan Pelatihan (X ₄)	0.652	0.131	0,606	4.983	0.000
R Square = 0,605					
F Statistik = 55,478					
Signifikansi F = 0,000					

Sumber: Data penelitian, 2022

Persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = 2,091 + 0.403X_1 + 0,234X_2 + 0,316X_3 + 0,606X_4 + e$$

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi total sebesar 0,605 yang berarti bahwa sebesar 60,5% variabel kinerja perusahaan dipengaruhi oleh variabel TQM yaitu fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan. Sisanya 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini berarti model regresi linier berganda layak digunakan sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fokus pada pelanggan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Peningkatan penerapan fokus pada pelanggan yaitu dengan lebih terlibat dan sabar dengan pelanggan, memberikan informasi yang akurat kepada mereka, dan memberi mereka kesempatan untuk menyampaikan keluhannya mereka kepada perusahaan dapat meningkatkan kinerja Hotel Melia Bali. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan dan mendukung penelitian Fatchurochman dan Yamit (2022), Samsinar (2021), Pambreni *et al.* (2019), Jimoh *et al.* (2019), Aziz *et al.* (2019), Sweis *et al.* (2019), Chin *et al.* (2018) bahwa variabel dari TQM yaitu fokus pada pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kerja sama tim mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Peningkatan penerapan kerja sama tim akan meningkatkan kinerja Hotel Melia Bali, yaitu karyawan bertanggung jawab terhadap profesi dan pekerjaannya masing-masing, menjalin komunikasi dan sering menjalin hubungan keakraban antar karyawan.. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan dan mendukung penelitian Antari dan Setiawan (2022), Dinata dan Purnawati (2021), Utari dan Purnawati (2020), Bintang (2020), Sumardi dan Fernandes, (2020) bahwa variabel dari TQM yaitu kerja sama tim memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Peningkatan penerapan perbaikan sistem secara berkesinambungan mempunyai yaitu dalam melakukan perbaikan perusahaan melakukan multivoting dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, mempelajari penggunaan waktu agar efektif dan efisien dalam melakukan perbaikan, serta bisa mengalokasikan masalah dapat meningkatkan kinerja Hotel Melia Bali. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan dan mendukung penelitian Zahrah dan Nugraha (2022), Sciarelli *et al.* (2020), Alzoubi dan Ahmed (2019), Pambreni *et al.* (2019), Suartina *et al.* (2019), Dawabsheh *et al.* (2019) bahwa variabel dari TQM yaitu perbaikan sistem secara berkesinambungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh yang paling tinggi terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Peningkatan penerapan pendidikan dan pelatihan yaitu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan perusahaan selalu memperhatikan waktu pelatihan, melakukan pendidikan dan pelatihan tentang ketersediaan informasi perusahaan, dan perusahaan sudah tepat memberikan informasi yang merata dapat meningkatkan kinerja Hotel Melia Bali. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan dan mendukung penelitian Alaghbari *et al.* (2022), Sutrisno dkk (2021), Faeq *et al.* (2021), Alam dan Hasbiyadi (2021), Utari dan Purnawati, (2020) bahwa variabel dari TQM yaitu pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil dan pembahasan pada penelitian menunjukkan bahwa dimensi TQM meliputi fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Saran yang dapat diberikan kepada Hotel Melia Bali yaitu pihak manajemen sebaiknya memberikan pendidikan dan pelatihan yang sama

bagi karyawan dengan masa jabatan lama dan masa jabatan baru agar terjalin rasa saling percaya pada karyawan sehingga dapat menciptakan kerja sama tim yang baik antarkaryawan. Selanjutnya perusahaan dapat melakukan pemberdayaan karyawan dengan melakukan *brainstorming* pada perwakilan masing-masing departemen agar perusahaan mendapatkan saran dari para karyawan terkait kinerja perusahaan yang dirasakan. Perusahaan perlu meningkatkan perbaikan sistem secara berkesinambungan, tidak hanya mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, namun mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menghambat kerja sama tim antarkaryawan untuk menciptakan kerja sama tim yang baik di dalam perusahaan. Saran untuk penelitian selanjutnya agar memperhatikan faktor yang mempengaruhi TQM terhadap kinerja perusahaan, serta diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel terkait dengan penerapan TQM yaitu variabel pemberdayaan karyawan agar perusahaan dapat memberikan kesempatan bagi karyawan terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan di luar dari penelitian ini.

REFERENSI

- Alaghbari, M. A., Al-Dubai, M. M., & Arishi, N. A. S. (2022). The Relationship between Total Quality Management and Organizational Performance. *Information Sciences Letters*, 11(1), 199–207. <https://doi.org/10.18576/isl/110121>
- Alam, S., & Hasbiyadi, H. (2021). Kepemimpinan dan Praktek Total Quality Management terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 11(1), 37–42.
- Alzoubi, H., & Ahmed, G. (2019). Do TQM practices improve organisational success? A case study of electronics industry in the UAE. *International Journal of Economics and Business Research*, 17(4), 459–472. <https://doi.org/10.1504/IJEER.2019.099975>
- 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>
- Aziz, A. R. Z., Sumantoro, I. B., & Maria, D. (2019). Total Quality Management of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs), and The Impact To Organizational Culture and Performance: Emerging Country Case. *Polish Journal of Management Studies*, 19(1), 32–45. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.1.03>
- Bintang, C. W. (2020). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Operasional Pada PT Satria Wicaksana. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0A>
- Bouranta, N., Psomas, E. L., & Pantouvakis, A. (2017). Identifying The Critical Determinants Of TQM and Their Impact On Company Performance: Evidence From The Hotel Industry Of Greece. *TQM Journal*, 29(1), 147–166. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2015-0142>
- Chin, K. S., Sofian, S., & Leng, O. Y. (2018). The Impact of Total Quality Management on Corporate Performance in Malaysian Public Listed Companies. *The Journal of Social Sciences Research, SPI 2*, 22–30. <https://doi.org/10.32861/jssr.spi2.22.30>
- Dawabsheh, M., Hussein, A., & Jermsttiparsert, K. (2019). The Triangular Relationship Between TQM, Organizational Excellence and Organizational Performance: A Case of Arab American University Palestine. *Management Science Letters*, 9(6), 921–932. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.010>
- Dinata, I. M. W., & Purnawati, N. K. (2021). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(5), 456. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i05.p03>
- Faeq, D. K., Garanti, Z., & Sadq, Z. M. (2021). The Effect of Total Quality Management on Organizational Performance: Empirical Evidence from the Construction Sector in Sulaymaniyah City, Kurdistan Region – Iraq. *UKH Journal of Social Sciences*, 5(1), 29–41. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v5n1y2021.pp29-41>
- Fatchurochman, N. A., & Yamit, Z. (2022). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus UMKM Makanan Kabupaten Temanggung). *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 1(02), 158–163. <https://doi.org/10.36665/jusie.v1i02.145>
- Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., & Waziri, I. (2019). Total Quality Management Practices and Organizational Performance: The Mediating Roles Of Strategies For Continuous Improvement. *International Journal of Construction Management*, 19(2), 162–177. <https://doi.org/10.1080/15623599.2017.1411456>
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Ferdous Azam, S. M., & Tham, J. (2019). The Influence of Total Quality Management Toward Organization Performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397–1406.

- <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.5.011>
- Samsinar, A. (2021). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan yang Dimoderasi Biaya Kualitas Pada Perusahaan Manufaktur Di Kabupaten Serang Provinsi Banten. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 1(2), 175–195. <https://doi.org/10.53363/buss.v1i2.44>
- Sciarelli, M., Gheith, M. H., & Tani, M. (2020). The Relationship Between Soft and Hard Quality Management Practices, Innovation and Organizational Performance in Higher Education. *TQM Journal*, 32(6), 1349–1372. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2020-0014>
- Setiawan, A. A., & Daromes, F. E. (2019). Total Quality Management sebagai Mekanisme Pendorong Competitive Advantage dan Inovasi untuk Mencapai Kinerja Perusahaan: Studi Empiris pada Perusahaan Real Estate. *Jbe*, 26(1), 70–81.
- Sitio, V. S. S. (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>
- Suartina, I. W., Swara, N. N. A. A. V., & Astiti, N. L. S. (2019). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada PT. Tomorrow'S Antiques Indonesia. *Widya Manajemen*, 1(2), 1–20. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.349>
- Sumardi, & Fernandes, A. A. R. (2020). The Influence Of Quality Management On Organization Performance: Service Quality and Product Characteristics As A Medium. *Property Management*, 38(3), 383–403. <https://doi.org/10.1108/PM-10-2019-0060>
- Sutrisno, T. F., Gosal, G. G., & Surya, R. (2021). Peran Entrepreneurial Orientation Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Total Quality Management (Studi Di Perusahaan Mebel Pt Kayan Jaya Tanjung). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(3), 655–664. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.3.655>
- Sweis, R. J., Alsayyed, N., Ismaeil, S. A., & I, A. (2019). The Relationship Between Total Quality Management (TQM) Implementation and Organisation Performance: Evidence From The Airlines Companies In UAE. *International Journal of Information, Business and Management*, 11(1), 58–79.
- Utari, N. M. P., & Purnawati, N. K. (2020). Total Quality Management Influence on Company Performance in PT. PLN (Persero) UP3 South Bali. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 2, 116–122.
- Zahrah, A. F., & Nugraha, A. A. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja UMKM Sektor Kuliner Di Kecamatan Coblong, Bandung. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 02(02), 404–411.