

## **Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung**

<sup>1</sup>Luthfi Ekafauziyah Malamansyah, <sup>2</sup>Yuni Rosdiana, <sup>3</sup>Nurleli  
<sup>1,2,3</sup>*Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*  
e-mail: <sup>1</sup>lufhieekhafauziyah@yahoo.co.id <sup>2</sup>yuni\_sjafar@yahoo.com  
<sup>3</sup>lelinur@yahoo.com

**Abstract :** Business development facing very intense competition, especially on the courier company in Indonesia. To meet customer expectations, the company is expected to increase the quality of both product quality and service quality. This study shows that the company has the ability to apply Total Quality Management (TQM) well will result in increased corporate profits were good. This study aims to determine the application of Total Quality Management (TQM), an increase in corporate profits and the influence of Total Quality Management (TQM) to increase company profits on PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Total Quality Management is an approach to run a business that tries to maximize the competitiveness of the organization through continuous improvement on products, services, people and the environment. Profit is the difference between the gross profit with operating expenses, profits derived solely from the company's main activity. The method used in this research is descriptive and verification with quantitative approach. In this study, researchers deploy 36 questionnaires to employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Data collection techniques in this study is documentation and questionnaires. The method used to analyze the data a simple linear regression with SPSS version 21. Results of this study that Total Quality Management menunjukkan significant effect on improvement of corporate profits on PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

**Keywords:** Total Quality Management (TQM), Improved corporate profits

**Abstrak :** Perkembangan dunia usaha menghadapi persaingan yang sangat ketat, terutama pada perusahaan jasa kurir di Indonesia. Untuk memenuhi harapan pelanggan, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas baik kualitas produk maupun kualitas jasa. Penelitian ini menunjukkan perusahaan yang memiliki kemampuan dalam menerapkan Total Quality Management (TQM) dengan baik akan menghasilkan peningkatan laba perusahaan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Total Quality Management (TQM), peningkatan laba perusahaan dan pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan lingkungannya. Laba adalah selisih antara laba bruto dengan beban usaha, laba yang diperoleh semata-mata dari kegiatan utama perusahaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini peneliti menyebarkan 36 kuesioner pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner. Metode yang digunakan untuk menganalisis data regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

**Kata Kunci :** Total Quality Management (TQM), Peningkatan laba perusahaan

### **A. Pendahuluan**

Dalam memasuki era globalisasi dan informasi, akhir-akhir ini perkembangan dunia usaha menghadapi tingkat persaingan yang tidak dipastikan. Berlakunya *Asean Free Trade Area* (AFTA) yang berlaku pada tahun 2003 dan *Asean Free Economic Agreement* (AFEA) yang berlaku pada tahun 2010, menyebabkan perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah Asean dihadapkan pada situasi persaingan global.

Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Selain itu, banyak negara di dunia berlomba untuk dapat memasarkan produk dan jasa yang dihasilkan ke seluruh penjuru dunia tanpa ada batas apapun. Beberapa negara yang sebelumnya menikmati kondisi ekonomi yang kuat yang mempunyai teknologi canggih dalam ilmu pengetahuan terlihat hancur perekonomiannya. Fakta dari masalah tersebut adalah bahwa ekonomi negara-negara tersebut ditopang oleh kebijakan yang sangat rapuh yang menyebabkan *collaps* terkena dampak krisis ekonomi global (Zulian Yamit, 2001 dalam Uli, 2014: 1).

Berkembangnya bisnis perdagangan pada saat ini mendorong para pelaku bisnis agar bisa menyalurkan produknya kepada para konsumen. Selain itu, dengan perkembangan teknologi yang meningkat, mengakibatkan kebutuhan hidup masyarakat baik perusahaan maupun perorangan meningkat. Pelaku bisnis membutuhkan jasa dalam menyalurkan barangnya yakni perusahaan yang bergelut dalam bidang jasa kurir atau pengiriman barang, tanpa adanya jasa kurir ini tidak mungkin perkembangan perdagangan terus berkembang. Meningkatnya tingkat perpindahan atau pengiriman barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya ini memberikan kesempatan besar untuk berkembangnya perusahaan-perusahaan logistik yang bergerak dibidang pengiriman barang. Undang-undang No.38 tahun 2009, dimana perusahaan yang dapat masuk dalam usaha jasa di bidang kurir menjadi luas, tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Di Indonesia, terdapat beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang seperti Kilat Khusus Pos Indonesia, JNE, Tiki, DHL secara langsung hal ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan, sehingga masyarakat dihadapkan pada banyaknya pilihan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal ini, salah satu kunci sukses agar dapat bersaing dalam pasar global salah satunya adalah kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch Davis: 1994, p. 4 dalam Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, 2003:4).

Setiap perusahaan harus memiliki jaminan kualitas yang menandakan bahwa perusahaan memenuhi standar kualitas yang baik. Kualitas adalah kepuasan pelanggan (Hansen/Mowen, 2009: 269). Perusahaan berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, efisiensi dan efektivitasnya secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar (Eriyundani, 2013).

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan, karena dengan memahami harapan pelanggan, perusahaan jasa pengiriman dapat mempertahankan pelanggan-pelanggan yang dimilikinya dan diharapkan dapat meningkatkan laba perusahaan. Menurut Reeve, dkk (2011) yang diterjemahkan oleh Dian mengatakan, "Laba operasi (*operating income*), kadang disebut laba dari kegiatan operasi (*income from operations*), dihitung dengan mengurangi beban operasi dari laba kotor. Pada umumnya tujuan perusahaan adalah memperoleh laba yang maksimal. Dengan memperoleh laba yang maksimal, maka perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan terus berkembang serta memberikan pengembalian yang menguntungkan bagi para pemiliknya (Maryam, 2013).

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas yang sering disebut dengan PT. Pos

Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (Perum) menjadi sebuah perusahaan (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki anak perusahaan dalam bidang logistik yaitu PT. Pos Logistik Indonesia (Poslog) dan PT. Pos Properti Indonesia yang bergerak dalam bidang usaha jasa. Pos Indonesia mempunyai beberapa produk jasa diantaranya adalah jasa kiriman surat dan paket, jasa keuangan, dan jasa logistik.

Pada perusahaan jasa kiriman yang paling utama harus diperhatikan yaitu bagaimana menyampaikan barang dengan baik, aman, tepat waktu yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen adalah meliputi segala aspek yang berkaitan dengan hasil pengiriman. Dalam hal ini masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh PT. Pos Bandung diantaranya yaitu banyaknya keluhan pelanggan dalam hal tingkat mutu pelayanan. Keluhan – keluhan ini terjadi karena berbagai alasan mulai dari ada pengiriman paket yang terlambat, pengiriman paket rusak, pengiriman hilang ditengah perjalanan, sampai keluhan ketidakpuasan terhadap pelayanan kantor pos. Menurut Alkaf (2011) kesalahan dari tidak tepatnya pengiriman di akibatkan karena kesalahan karyawan yang kurang mengetahui alamat yang akan di tuju, sehingga paket yang akan dikirimkan tertunda. Keluhan – keluhan yang datang dari masyarakat bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi internal organisasi. hal tersebut berkaitan dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2003: 4).

Di Indonesia, *Total Quality Management* (TQM) mulai diterapkan pada perusahaan pada awal tahun 1980-an. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) disuatu perusahaan khususnya perusahaan jasa sangat berperan dalam mendukung pencapaian standar mutu dan menjaga konsistensi mutu produk dan pelayanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan diharapkan mampu memperbaiki mutu produk dan pelayanan jasanya bersama-sama dengan pengurangan biaya mutu.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat setiap perubahan yang ada, baik didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal (Eriyundani, 2013). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama dan berpengaruh positif terhadap peningkatan laba dan daya saing perusahaan (Tjiptono, 2003 :10). Menurut M. Nasution (2005 :43), perusahaan yang menerapkan TQM akan memperoleh beberapa manfaat utama yang pada akhirnya akan meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan yaitu rute pertama dan rute kedua. Rute pertama yaitu rute pasar, yakni perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh semakin besar. Sedangkan rute kedua yaitu rute biaya, yakni perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dan dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

*Total Quality Management* (TQM) yang berfokus pada perbaikan kualitas secara berkesinambungan akan mendorong perusahaan dalam memperbaiki posisi persaingan dan meningkatkan produk yang bebas dari kerusakan. Perbaikan posisi dalam persaingan dapat meningkatkan penjualan, pangsa pasar, dan akhirnya meningkatkan laba. Sedangkan, peningkatan produk yang bebas dari kerusakan dapat menurunkan biaya operasi dan akhirnya meningkatkan laba (dwi dan wiwik (2008) dalam Renata, 2012). Banyaknya pesaing di bidang ini, merupakan suatu tantangan bagi PT. Pos Indonesia untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya secara lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya untuk dapat memberikan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Pos Indonesia di Bandung ? (2) Bagaimana peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia di Bandung ? (3) Seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Di Bandung ?

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Pos Indonesia di Bandung. (2) Untuk mengetahui peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia di Bandung. (3) Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai seberapa besar Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Di Bandung.

## **B. Landasan Teori**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM) (X). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Peningkatan laba perusahaan.

Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003:4), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan lingkungannya. Menurut Goetsch dan Davis, 1994, pp. 14-18 (dalam Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, 2003:15) *Total Quality Management* memiliki sepuluh unsur utama yaitu : Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Pendekatan Ilmiah, Komitmen jangka panjang, Kerja Sama Tim (*Teamwork*), Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan. Sedangkan menurut Soemarso SR (2002 :27) variabel laba adalah selisih antara laba bruto dengan beban usaha, laba yang diperoleh semata-mata dari kegiatan utama perusahaan. Laba merupakan salah satu tujuan dari setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta. Karena dengan perolehan laba, perusahaan dapat menjalankan dan meneruskan kegiatan perusahaannya menjadi lebih baik. Laba juga merupakan salah satu faktor untuk menarik pihak investor untuk menanamkan modalnya kedalam paerusahaan, dengan perolehan laba yang maksimal, kinerja manajemen perusahaan dapat dinilai dengan baik.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh eriyundani (2013). Untuk mengukur *Total Quality Management* (TQM) pada penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa dimensi dari *Total Quality Management*

(TQM) yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim (*Teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

### C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari PT Pos Indonesia (Persero) Jl Asia Afrika No 49 Asia Afrika Bandung. Dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan kepustakaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Metode penentuan sample yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *nonprobability sampling*. Alat uji analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini telah melewati serangkaian uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik dan dinyatakan lolos sebagai model regresi linier sederhana yang telah memenuhi syarat uji normalitas dan uji heterokdastisitas.

#### Koefisien Korelasi

Correlations			
		TQM (X)	Peningkatan Laba Perusahaan (Y)
TQM (X)	Pearson Correlation	1	0,726 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	36	36
Peningkatan Laba Perusahaan (Y)	Pearson Correlation	0,726 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,726 dan termasuk dalam kriteria hubungan yang “kuat” ada pada interval korelasi antara “0,60-0,799”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *Total Quality Management (TQM)* dengan Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

### Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,551	1,685		2,108	0,042
	TQM (X)	0,217	0,035	0,726	6,159	0,000

a. Dependent Variable: Peningkatan Laba Perusahaan (Y)

#### Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Peningkatan Laba Perusahaan

Berdasarkan hasil uji-t dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  dari variabel ukuran perusahaan adalah sebesar 6,159 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung}$  (6,159) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2, 032), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  sehingga  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap Peningkatan laba perusahaan.

Hasil pengujian penelitian hipotesis ini sejalan dengan penelitian Eriyundani (2013) yang menyatakan *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan.

#### E. Kesimpulan dan Saran

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini, mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan maka pada bagian akhir penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung sudah diterapkan dengan baik, karena pada dimensi fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim (*Teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan dan pemberdayaan karyawan termasuk dalam kriteria baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung sudah berjalan baik.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Semakin baik penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan maka peningkatan laba perusahaan akan semakin baik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero).

##### Saran

Dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa masukan yang perlu diperhatikan:

1. Keluhan-keluhan pelanggan harus lebih diperhatikan oleh perusahaan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan agar lebih ditingkatkan, sehingga penerapan *total quality management* akan semakin baik dan dapat meningkatkan laba perusahaan.
2. Kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan agar lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga peningkatan laba perusahaan akan semakin baik.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Saran bagi peneliti selanjutnya agar mengembangkan lebih lanjut penelitian mengenai *Total Quality Management* (TQM), tidak hanya terhadap peningkatan laba perusahaan saja tapi terhadap seluruh aspek agar hasil penelitian lebih berkembang. Penelitian lebih lanjut tidak hanya pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) namun pada perusahaan swasta yang ada di Indonesia.
  - b. Tidak semua unsure *Total Quality Management* (TQM) yang dikembangkan oleh Goetch dan Davis yang digunakan dalam penelitian ini karena adanya keterbatasan. Maka, hanya enam unsure dari *Total Quality Management* (TQM) yang digunakan dari sepuluh unsur yang ada. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) yang lain yang belum digunakan dalam penelitian ini.
  - c. Dalam penelitian ini, obyek penelitian hanya pada satu perusahaan. Sehingga hasil penelitian tidak dapat di generalisasi pada semua perusahaan. Oleh karena itu, penelitian mendatang diharapkan dapat menambahkan jumlah perusahaan sebagai unit analisis.

### Daftar Pustaka

- Alkaf, Yasir. 2011. *Dikecewakan (Oknum) Kantor Pos*. (<https://yasiralkaf.wordpress.com/2011/03/10/dikecewakan-oknum-kantorpos/>) [online] diakses 10 Maret 2015 19:30.
- Eriyundani. 2013. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Laba Perusahaan pada PT.Toyota Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hansen dan Mowen. 2009. *Akuntansi Manajerial*. Buku 1 edisi 8. Jakarta : Salemba Empat.
- Maryam, Siti. 2013. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT.PLN (Persero) APJ Bandung*. Jurnal Ekonomi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Reeve, James. M., Warren, Carl.S., and Duhac, Jonathan.E (terjemahan Damayanti Dian). 2011. *Pengantar Akuntansi (Adaptasi Indonesia)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Renata, Yoan, Agnes. 2012. *Pengaruh Total Quality Managemet Pada Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya* :

*Studi Kasus pada PT. Bintang Alam Semesta.* Jurnal Akuntansi. Universitas Kristen Maranatha.

Soemarso S.R. 2002. *Akuntansi Suatu Pengantar.* Buku Dua, Edisi Kelima, Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung : CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management.* Yogyakarta : Andi.

Uli, Eva. 2014. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan.* Jurnal Ekonomi. Universitas Widyatama.

