

Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dumai

The Effect Of Total Quality Management Implementation On The Performance Of Dumai Regional Disaster Management Agency

Muhammad Ichsan Effendi ¹, Ratih Hendayani ²

¹ Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, ichsaneffendi@student.telkomuniversity.ac.id

² Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, ratihhendayani@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) sebagai pengukur kinerja semakin populer, hal ini dikarenakan banyak dijumpai penelitian-penelitian yang merujuk kepada pengaruh TQM memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah ada atau tidaknya hubungan antara TQM dengan 4 sub variabel yang diteliti, yaitu: perbaikan berkelanjutan, fokus masyarakat, manajemen proses, dan komitmen manajemen puncak terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Dumai, penelitian ini menggunakan data primer, yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada 50 pegawai BPBD Dumai. Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert dan Analisis deskriptif untuk mendeskripsikan masing-masing skor yang diperoleh. Model analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji - t, uji - f dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai, namun hanya satu variabel TQM yang berpengaruh secara parsial.

Kata Kunci : *Total Quality Management (TQM), Kinerja Pegawai*

Abstract

The application of Total Quality Management (TQM) as a performance measure is increasingly popular, this is because there are many studies that refer to the effect of TQM having a positive influence on employee performance. This study aims to prove whether or not there is a relationship between TQM and the 4 sub-variables studied, namely: continuous improvement, community focus, process management, and top management's commitment to employee performance. This research was conducted at the Regional Disaster Management Agency of Dumai City, this research used primary data, namely by distributing questionnaires to 50 Dumai BPBD employees. The measurement scale in this study uses a Likert scale and descriptive analysis to describe each score obtained. The data analysis model used is multiple linear regression. Testing the quality of the data used is validity and reliability. The classical assumption test used is the normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test. Hypothesis testing used is t-test, f-test and coefficient of determination test. The results of this study indicate that TQM has a simultaneous effect on employee performance, but only one TQM variable has a partial effect.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Employee Performance*

I. PENDAHULUAN

Suatu Lembaga Pemerintahan dengan kualitas yang baik akan sangat tergantung pada sumber daya yang ada, baik itu kinerja dari sumber daya manusianya serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Untuk mencapai sebuah kualitas dari sebuah organisasi diperlukannya sebuah manajemen yang mampu memberikan perbaikan yang untuk meningkatkan kualitas dari perusahaan, maka dari itu diperlukan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*.

Total Quality Management (TQM) sebuah pendekatan yang mampu meningkatkan kinerja yang baik untuk mencapai kualitas dari sebuah organisasi karena TQM memiliki berbagai manfaat dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi, hal ini diungkapkan oleh Hessel dalam ^[1](Nasution M. , 2005).

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Dasar Teori

B. Manajemen Operasional

Manajemen operasional ialah suatu serangkaian aktivitas yang menghasilkan suatu nilai di dalam bentuk barang dan jasa bersama mengubah sebuah input jadi output ^[2](Heizer, 2009).

C. *Total Quality Management*

TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat ^[3](Kurniawaty, 2012).

D. Fokus pelanggan

Fokus pada pelanggan menarangkan bagaimana organisasi bisa mengerti kebutuhan pelanggan serta kebutuhan pasar ialah dengan berfokus pada kebutuhan, kemauan, serta ekspektasi pelanggan serta pihak - pihak yang lain semacam kesenangan pelanggan serta membangun kesetiaan. ^[4](S, 2019)

E. Komitmen Manajemen Puncak

Komitmen manajemen puncak merupakan wujud sokongan manajer terhadap pemakai sistem. Salah satu wujud sokongan manajemen merupakan sediakan sarana. ^[5](Jogiyanto, 2010).

F. Manajemen proses

Fokus utama pada manajemen proses ialah sistem operasi selaku kunci untuk menghasilkan mutu. Manajemen proses mencakup pendekatan preventif buat tingkatkan mutu ^[6](Barbara B. Flynn, 1995).

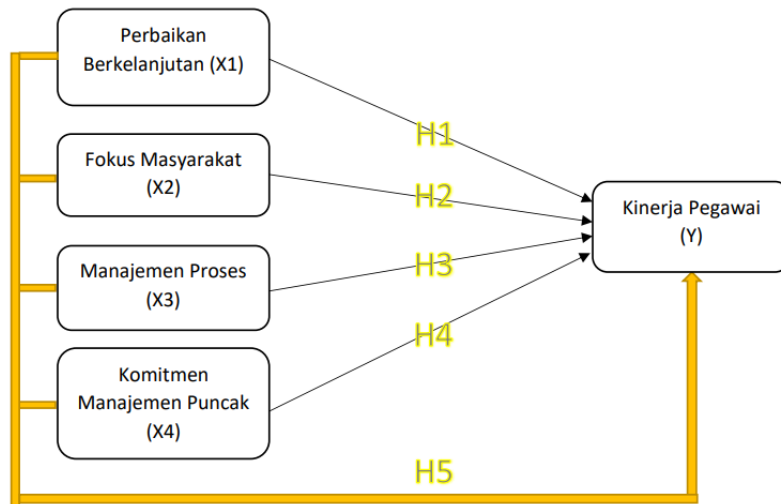
G. Perbaikan Berkelanjutan

Peningkatan Berkelanjutan mengacu pada sebuah konsep dalam perbaikan organisasi, yang digunakan sebagai salah satu alat dasar untuk menyempurnakan proses teknologi suatu organisasi. ^[7](Tri Cicik Wijayanti, 2020).

H. Definisi Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai di dalam melaksanakan tugasnya disesuaikan dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. ^[8](Mangkunegara A. A., 2017)

Berdasarkan teori yang sudah dijabarkan, dengan ini penulis menyusun model kerangka pemikiran yang digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Jurnal internasional ^[9](Adem, 2021)

I. Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai BPBD Dumai, Penelitian ini menggunakan skala likert dalam menghitung jumlah skor, teknik analisis deskriptif dalam mendeskripsikan hasil dan regresi linier berganda untuk uji pengaruh. Peneliti ini melakukan uji validitas untuk meperoleh layak atau tidaknya setiap item pertanyaan untuk mendefinisikan sebuah variabel. Penelitian ini juga melakukan uji reabilitas untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan responden dalam memberikan jawaban dari pertanyaan pada kuesioner.

Beberapa bagian uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini yaitu Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinieritas. Setelah melakukan seluruh pengujian yang telah disebutkan, selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis yang terdiri dari Uji T, Uji F, dan uji Koefisien Determinasi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Uji Validitas

B. Perbaikan Berkelanjutan

| Perbaikan Berkelanjutan (X1) | | | |
|------------------------------|----------|---------|------------|
| Indikator | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
| X1.1 | 0.757 | 0.279 | Valid |
| X1.2 | 0.688 | 0.279 | Valid |
| X1.3 | 0.570 | 0.279 | Valid |
| X1.4 | 0.632 | 0.279 | Valid |
| X1.5 | 0.750 | 0.279 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

C. Fokus Masyarakat

| Fokus Masyarakat (X2) | | | |
|-----------------------|----------|---------|------------|
| Indikator | R Hitung | R Tabel | Keterangan |

| | | | |
|------|-------|-------|-------|
| X2.1 | 0.720 | 0.279 | Valid |
| X2.2 | 0.646 | 0.279 | Valid |
| X2.3 | 0.673 | 0.279 | Valid |
| X2.4 | 0.799 | 0.279 | Valid |
| X2.5 | 0.766 | 0.279 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

D. Manajemen Proses

| Manajemen Proses (X3) | | | |
|-----------------------|----------|---------|------------|
| Indikator | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
| X3.1 | 0.705 | 0.279 | Valid |
| X3.2 | 0.746 | 0.279 | Valid |
| X3.3 | 0.773 | 0.279 | Valid |
| X3.4 | 0.594 | 0.279 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

E. Komitmen Manajemen Puncak

| Komitmen Manajemen Puncak (X4) | | | |
|--------------------------------|----------|---------|------------|
| Indikator | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
| X4.1 | 0.717 | 0.279 | Valid |
| X4.2 | 0.864 | 0.279 | Valid |
| X4.3 | 0.858 | 0.279 | Valid |
| X4.4 | 0.742 | 0.279 | Valid |
| X4.5 | 0.836 | 0.279 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

F. Kinerja

| Kinerja (Y) | | | |
|-------------|----------|---------|------------|
| Indikator | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
| Y1 | 0.453 | 0.279 | Valid |
| Y2 | 0.768 | 0.279 | Valid |
| Y3 | 0.826 | 0.279 | Valid |
| Y4 | 0.790 | 0.279 | Valid |
| Y5 | 0.769 | 0.279 | Valid |
| Y6 | 0.834 | 0.279 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

G. Uji Reliabilitas

| No Variabel | Variabel | Cronbach's Alpha | Jumlah Pernyataan |
|-------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| X1 | Perbaikan Berkelanjutan | 0.695 | 5 |
| X2 | Fokus Masyarakat | 0.746 | 5 |
| X3 | Manajemen Proses | 0.667 | 4 |
| X4 | Komitmen Manajemen Puncak | 0.850 | 5 |
| Y | Kinerja | 0.839 | 6 |

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

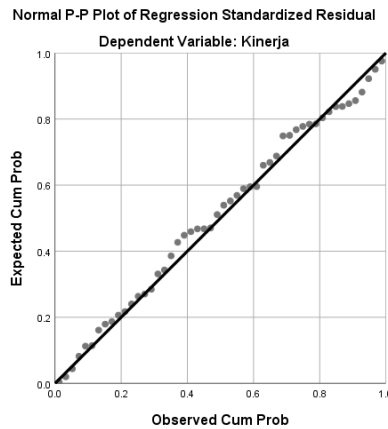
Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa setiap indikator dari seluruh variabel tersebut memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0.60 sehingga variabel bebas maupun variabel terikatnya dinyatakan reliabel atau konsisten dan layak dijadikan sebagai alat ukur.

H. Analisis Statistik Deskriptif

| Variabel | Rata-rata Skor | Kategori |
|--------------------------------|----------------|-------------|
| Perbaikan Berkelanjutan (X1) | 3,92 | Baik |
| Fokus Masyarakat (X2) | 4,02 | Baik |
| Manajemen Proses (X3) | 4,27 | Sangat Baik |
| Komitmen Manajemen Puncak (X4) | 4,08 | Baik |
| Kinerja (Y) | 3,79 | Baik |

I. Uji Asumsi Klasik

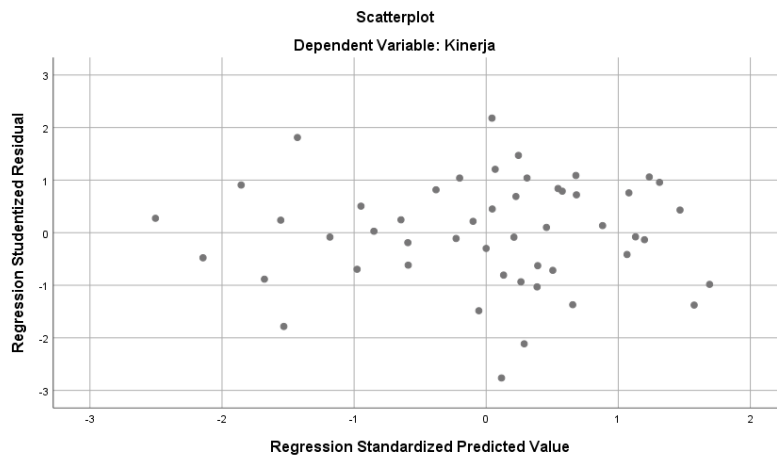
J. Uji Normalitas



Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal karena terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebaran mengikuti garis diagonal.

K. Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan grafik Scatterplot diatas menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

L. Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 4.388 | 4.264 | | 1.029 | .309 | | |
| | Perbaikan Berkelanjutan | -.254 | .172 | -.204 | -1.480 | .146 | .674 | 1.483 |

| | | | | | | | |
|---------------------------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| Fokus Masyarakat | .295 | .161 | .249 | 1.831 | .074 | .692 | 1.445 |
| Manajemen Proses | .327 | .253 | .175 | 1.296 | .202 | .698 | 1.433 |
| Komitmen Manajemen Puncak | .579 | .158 | .479 | 3.669 | .001 | .749 | 1.335 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel diatas hasil uji multikolinearitas tersebut diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel independen menunjukkan nilai lebih dari 0,10 dan nilai VIF dari variabel independen menunjukkan nilai tidak lebih dari 10, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

M. Hasil Analisis Regresi Linear

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.388 | 4.264 | | 1.029 | .309 |
| | Perbaikan Berkelanjutan | -.254 | .172 | -.204 | -1.480 | .146 |
| | Fokus Masyarakat | .295 | .161 | .249 | 1.831 | .074 |
| | Manajemen Proses | .327 | .253 | .175 | 1.296 | .202 |
| | Komitmen Manajemen Puncak | .579 | .158 | .479 | 3.669 | .001 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh persamaan dengan hasil regresi sebagai berikut :

$$Y = 4,388 - 0,254 + 0,295 + 0,327 + 0,579$$

- 1) Nilai Constanta adalah 4,388, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Perbaikan Berkelanjutan, Fokus Masyarakat, Manajemen Proses dan Komitmen Manajemen Puncak, maka Kinerja Pegawai BPBD Dumai sebesar 4,388
- 2) Nilai koefisien pada variabel independent Perbaikan Berkelanjutan bernilai negatif yaitu sebesar -0,254 hal ini menunjukkan bahwa dengan mengasumsikan diabaikannya variabel independen lainnya, jika

variabel Perbaikan Berkelanjutan semakin meningkat 1 % maka dapat mempengaruhi penurunan tingkat kinerja pegawai.

- 3) Nilai koefisien pada variabel independent Fokus Masyarakat bernilai positif yaitu sebesar 0,295 hal ini menunjukkan bahwa dengan mengasumsikan diabaikannya variabel independen lainnya, jika variabel Fokus Masyarakat semakin meningkat 1 % maka dapat mempengaruhi kenaikan tingkat kinerja pegawai.
- 4) Nilai koefisien pada variabel independent Manajemen Proses bernilai positif yaitu sebesar 0,327 hal ini menunjukkan bahwa dengan mengasumsikan diabaikannya variabel independen lainnya, jika variabel Fokus Masyarakat semakin meningkat 1 % maka dapat mempengaruhi kenaikan tingkat kinerja pegawai.
- 5) Nilai koefisien pada variabel independent Komitmen Manajemen Puncak bernilai positif yaitu sebesar 0,579 hal ini menunjukkan bahwa dengan mengasumsikan diabaikannya variabel independen lainnya, jika variabel Komitmen Manajemen Puncak semakin meningkat 1 % maka dapat mempengaruhi kenaikan tingkat kinerja pegawai.

N. Uji Hipotesis

O. Uji – T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.388 | 4.264 | | 1.029 | .309 |
| | Perbaikan Berkelanjutan | -.254 | .172 | -.204 | -1.480 | .146 |
| | Fokus Masyarakat | .295 | .161 | .249 | 1.831 | .074 |
| | Manajemen Proses | .327 | .253 | .175 | 1.296 | .202 |
| | Komitmen Manajemen Puncak | .579 | .158 | .479 | 3.669 | .001 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

- 1) Nilai Sig Perbaikan Berkelanjutan (X1) yaitu sebesar 0.146 > 0.05 yang berarti Variabel Perbaikan Berkelanjutan (X1) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y)
- 2) Nilai Sig Fokus Masyarakat (X2) yaitu sebesar 0.074 > 0.05 yang berarti Variabel Fokus Masyarakat (X2) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y)
- 3) Nilai Sig Manajemen Proses (X3) yaitu sebesar 0.202 > 0.05 yang berarti Variabel Manajemen Proses (X3) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y)
- 4) Nilai Sig Komitmen Manajemen Puncak (X4) yaitu sebesar 0.01 > 0.05 yang berarti Variabel Komitmen Manajemen Puncak (X4) memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y).

P. Uji - F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 227.285 | 4 | 56.821 | 8.306 | .000 ^b |

| | | | | | |
|----------|---------|----|-------|--|--|
| Residual | 307.835 | 45 | 6.841 | | |
| Total | 535.120 | 49 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Komitmen Manajemen Puncak, Perbaikan Berkelanjutan, Manajemen Proses, Fokus Masyarakat

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas Perhitungan uji F memiliki F hitung 8.306 > F Tabel 2.57 dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Perbaikan Berkelanjutan (X1), Fokus Masyarakat (X2), Manajemen Proses (X3), dan Komitmen Manajemen Puncak (X4) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Q. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .652 ^a | .425 | .374 | 2.615 |

a. Predictors: (Constant), Komitmen Manajemen Puncak, Perbaikan Berkelanjutan, Manajemen Proses, Fokus Masyarakat

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan output dari tabel diatas diketahui nilai R square sebesar 0.425, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, dan X4 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 42.5%

R. Pembahasan Hasil Penelitian

S. Pengaruh Penerapan Variabel Total Quality Management terhadap Kinerja Pegawai secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan untuk hipotesis pada variabel perbaikan berkelanjutan (X1) diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,146 yang memiliki nominal lebih besar dari $\alpha = 0,05$ atau $0,146 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a1 ditolak yang berarti secara parsial variabel perbaikan berkelanjutan (X1) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPBD Dumai.

Pada variabel fokus masyarakat (X2) diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,074 yang memiliki nominal lebih besar dari $\alpha = 0,05$ atau $0,074 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a1 ditolak yang berarti secara parsial variabel fokus masyarakat (X2) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPBD Dumai.

Pada variabel Manajemen Proses (X3) diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,202 yang memiliki nominal lebih besar dari $\alpha = 0,05$ atau $0,202 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a1 ditolak yang berarti secara parsial variabel fokus masyarakat (X3) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPBD Dumai.

Pada variabel komitmen manajemen puncak (X4) diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,01 yang memiliki nominal lebih besar dari $\alpha = 0,05$ atau $0,01 < 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a1 ditolak yang berarti secara parsial variabel komitmen manajemen puncak (X4) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada BPBD Dumai.

Hasil ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri, 2017) yang menunjukkan beberapa variabel yang menunjukkan bahwa ada beberapa variabel yang berpengaruh positif dan negatif secara parsial terhadap produktivitas Kinerja Pegawai.

T. Pengaruh Penerapan Variabel Total Quality Management terhadap Kinerja Pegawai secara Simultan

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada Uji - F maka didapatkan bahwa $8.306 > F$ Tabel 2.57 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Perbaikan Berkelanjutan (X1), Fokus Masyarakat (X2), Manajemen Proses (X3), dan Komitmen Manajemen Puncak (X4) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BPBD Dumai.

Hasil ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Adem, 2021) yang menunjukkan bahwa seluruh variabel dari Total Quality Management secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasilnya bahwa variabel dari *TQM* yaitu Perbaikan Berkelanjutan, Fokus Masyarakat, Manajemen Proses, dan Komitmen Manajemen Puncak secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BPBD Dumai. Selanjutnya variabel *TQM* secara parsial yaitu variabel Perbaikan Berkelanjutan, Fokus Masyarakat, dan Manajemen Proses secara tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai Bencana kota Dumai. Sedangkan Variabel Komitmen Manajemen Puncak secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana kota Dumai.

B. Saran

C. Bagi perusahaan

BPBD Dumai perlu menerapkan seluruh variabel *Total Quality Management* secara simultan, karena seluruh variabel *Total Quality Management* secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

D. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian selain perusahaan yang berorientasi kepada keuntungan, seperti organisasi kemanusiaan, organisasi politik, organisasi hukum, organisasi keagamaan, dan organisasi-organisasi lainnya agar penelitian selanjutnya memiliki keunikan dari penelitian sebelumnya, dan membuktikan apakah *Total Quality Management* memiliki pengaruh positif terhadap organisasi tersebut.

REFERENSI

- [1] Nasution, M. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management*. Bogor.
- [2] Heizer, B. R. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Kurniawaty. (2012). Analisis Total Quality Management Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanudin. *Proposal Penelitian*.
- [4] S, S. (2019). Skripsi. *PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT terhadap kinerja pegawai pada PT.Bank Negara Indonesia*.
- [5] Jogiyanto. (2010). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta: BPFE.
- [6] Barbara B. Flynn, R. G. (1995). The Impact of Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage.
- [7] Tri Cicik Wijayanti, M. S. (2020). Connectivity Continuous Improvement Program and Employee Performance. *International Review of Management and Marketing*, 54-62.
- [8] Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- [9] Adem, A. A. (2021). The Effect Of Total Quality Management On Organizational Performance: In Bahir Dar TextileShare Company. *International Journal of Scientific and Research Publications*.

