

JENIS – JENIS INPEKSI
DI TUJUKKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU TUGAS
MANAJEMEN OPERASIONAL 1
DOSEN PENGAMPU : MIA KUSMIATI, SE., MM., MOS., MCE



DI SUSUN OLEH :
NAMA : Gisti Firsya Avista
NPM : 201100033
KELAS : 4A
MANAJEMEN REG A
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) YASA ANGGANA GARUT
2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah swt atas segala karunia dan kesempatan mengembangkan potensi diri dan keilmuan. Sehingga makalah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kemudian shawalat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kahadiran junjungan alam Nabi Muhammad saw atas safa'atnya. Dalam makalah ini kami menyampaikan berbagai pembahasan tentang

Total Quality Manajemen. Total Quality Management (TQM) disebut juga dengan Manajemen Mutu Terpadu atau Manajemen Kualitas Terpadu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat. Pembahasan yang lebih lengkap akan di bahas pada makalah ini. Kami mohon agar anda

dapat memahaminya dan dapat melaksanakan dengan sebaik mungkin. Jika kami ada salah mohon di

maafkan karna tidak ada manusia

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.....	4
2. Rumusan Masalah.....	4

BAB II PEMBAHASAN

1. Pengertian Total Quality Manajemen (TQM).....	5
2. Perangkat TQM.....	6
3. 8 Prinsip Manajemen Mutu.....	7
4. Implementasikan Total Quality Management.....	9

BAB III PENUTUP

KESIMPULAN.....	11
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Total Quality Management merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi

usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota.

Penerapan TQM sangat berkaitan erat dengan kualitas. Dengan demikian TQM memberikan landasan

bagi manajemen mutu dan merupakan suatu alternatif dalam menjamin kepuasan pelanggan.

Sistem penjaminan mutu merupakan sarana untuk mendorong terwujudnya lulusan yang mempunyai

kompetensi tinggi. Kebijakan yang ditetapkan agar lulusan perguruan tinggi terjamin mutunya adalah

dengan menetapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pada masing-masing perguruan tinggi.

SPMI dipandang sebagai salah satu solusi untuk menjawab berbagai permasalahan pendidikan tinggi di

Indonesia. Oleh karena itu SPMI dimaksudkan untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi itu sendiri secara berkelanjutan.

Pendidikan merupakan suatu proses pembelajaran yang dilakukan kepada peserta didik agar memiliki

pemahaman terhadap sesuatu dan membuatnya menjadi seorang manusia yang kritis dalam berpikir dan

berbuat. Pendidikan juga merupakan suatu usaha sadar yang dilakukan secara sistematis dalam mewujudkan suasana belajar mengajar agar peserta didik dapat mengembangkan potensi dirinya.

Dengan adanya pendidikan maka seseorang dapat memiliki suatu kecerdasan, akhlak mulia, kepribadian, kekuatan spiritual, dan keterampilan yang bermanfaat baik bagi diri sendiri maupun

masyarakat. Untuk dapat mewujudkan pendidikan yang berkualitas maka dibutuhkannya manajemen

mutu terpadu agar dapat dengan baik mengelola penyelenggaraan pendidikan dengan teratur, sistematis

dan logis. Upaya peningkatan mutu pendidikan yang telah dilakukan oleh pihak penyelenggara pendidikan sangat gencarnya. Beberapa strategi pengembangan dilakukan antara lain dengan menerapkan paradigma baru berupa peningkatan kualitas berkelanjutan di masa mendatang yang dikenal dengan nama Total Quality Management (TQM). TQM berkaitan dengan suatu penciptaan budaya kualitas yang bertujuan agar penyelenggara pendidikan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya (pihak ketiga seperti orang tua siswa) agar mereka mau memasukkan anak mereka ke dalam sekolah tersebut sekaligus didukung oleh struktur organisasi mereka dalam melakukan hal yang

mereka inginkan. Di dalam dunia pendidikan, TQM tentunya sangat dibutuhkan agar kualitas pendidikan di sekolah dapat tersebut menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya. Dan pihak penyelenggara pendidikan seharusnya lebih bisa memperhatikan hal apa saja yang dibutuhkan oleh pendidik di sekolahnya sehingga dengan demikian akan lebih mudah untuk mencari bagaimana caranya

agar kebutuhan itu bisa terpenuhi. Maka penggunaan TQM sangat bermanfaat dalam dunia pendidikan.

2. Rumusan Masalah

- a) Apa itu pengertian dari total quality manajemen ?
- b) Perangkat apa saja yang terdapat di dalam total quality manajemen ?
- c) Apa saja 8 prinsip dari manajemen mutu ?
- d) Bagaimana mengimplementasikan Total Quality Management ?

BAB II

PEMBAHASAN

1. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management atau yang disingkat dengan TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. TQM adalah suatu keinginan untuk selalu mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan “selalu baik sejak awal”. Kata total (terpadu) menegaskan bahwa setiap orang yang berada di dalam organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan secara terus-menerus. Kata manajemen berlaku bagi setiap orang, sebab setiap orang dalam sebuah institusi, apapun status, perannya adalah manajer bagi tanggung jawabnya masing-masing.

ISO 8402 mendefinisikan Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebagai semua aktifitas dari semua manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (quality planning), pengendalian kualitas (quality control), jaminan kualitas (quality assurance), dan peningkatan kualitas (quality improvement).

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah

manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus-menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (community development). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pertahapan pelaksanaan fungsifungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat dinyatakan bahwa Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah suatu pendekatan atau manajemen untuk meningkatkan kualitas, kompetitif, efektivitas, serta fleksibilitas dari seluruh organisasi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Total dalam TQM mengandung makna semua hal atau aspek, dan oleh segenap orang (SDM) dalam organisasi. Dengan TQM yang di manage adalah kualitas atau mutu dari barang atau jasa yang dihasilkan. TQM adalah suatu pola manajemen yang berisi prosedurprosedur kerja agar dalam organisasi setiap orang mau berusaha bekerja keras secara terusmenerus memperbaiki jalan menuju sukses. TQM bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku dan harus diikuti, melainkan seperangkat prosedur dan proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja.

2. Perangkat Total Quality Management (TQM)

a. Lembar periksa, adalah suatu formulir yang dirancang untuk mencatat data.

Karakteristik :

- 1) Data dapat dicatat dengan mudah
- 2) Data dapat dipahami dengan mudah
- 3) Mencegah terjadinya data hilang (missing data)
- 4) Dapat menentukan sumber persoalan
- 5) Memungkinkan pemecahan persoalan dengan cepat
- 6) Dipakai untuk memeriksa beberapa item secara bersamaan
- 7) Memungkinkan pengklasifikasian/penstrataan data.

b. Diagram sebar : menunjukkan hubungan antara dua pengukuran.

Langkah-langkah pembuatan Diagram Sebar

Langkah 1: Kumpulkan data dan masukkan dalam table

Langkah 2: Gambarkan sumbu tegak dan sumbu datar beserta skala dan keterangannya

Langkah 3: Gambarkan titik-titik koordinat data tersebut.

c. Diagram sebab-akibat (diagram Ishikawa/diagram tulang ikan), adalah sebuah teknik skematik yang digunakan untuk mengetahui letak-letak masalah kualitas yang mungkin.

d. Diagram alir (flow chart), diagram kotak yang secara grafis menggambarkan sebuah proses atau sistem. Manfaatnya, untuk memahami proses, mengidentifikasi perbaikan yang mungkin dapat dilakukan, membantu pekerja untuk mengetahui, dimana posisi mereka di dalam proses, dan membangkitkan dukungan melalui partisipasi.

e. Histogram

Histogram merupakan alat yang menggambarkan penyebaran distribusi frekuensi, yaitu pengaturan data berdasarkan magnitude, berupa grafik balok. Balok-balok yang terdapat dalam histogram dihasilkan dari persamaan sturge yang memberikan jumlah kelas-kelas data yang terdapat dalam grafik histogram setelah kita mendapatkan perkiraan jumlah kelas, dapat diperoleh interval kelas dengan membagi range data dengan jumlah kelas yang diperoleh.

f. SPC

Statistical Process Control (SPC) atau Pengendalian Proses Statistikal adalah seperangkat alat pemecahan masalah yang baik, berguna dalam mencapai stabilitas proses dan memperbaiki kapabilitas melalui pengurangan variabilitas.

3. Prinsip Manajemen Mutu

Prinsip-prinsip manajemen mutu yang fundamental mengenai, norma, aturan dan nilai-nilai yang diterima dan dapat digunakan sebagai dasar untuk manajemen mutu. Technical Committee 176 (Quality Management and Quality Assurance) merumuskan 8 Prinsip Manajemen Mutu ini sebagai dasar dalam merevisi standar ISO 9000:2000. 8 Prinsip Manajemen Mutu ini dapat digunakan sebagai kerangka kerja sebagai pedoman peningkatan organisasi.

a. Fokus Pada Pelanggan

Perusahaan tergantung pada pelanggannya, maka harus mengerti apa keinginan pelanggan saat itu dan masa yang akan datang. Temui dan kenali apa keperluan pelanggan dan

berusahalah memenuhi bahkan melebihi harapan-harapan pelanggan. Penerapan prinsipnya yaitu :

1. Teliti pahami kebutuhan dan keinginan pelanggan;
2. Pastikan bahwa sasaran organisasi sejalan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan;
3. Komunikasikan kebutuhan dan keinginan pelanggan ke seluruh organisasi;
4. Ukur tingkat kepuasan pelanggan kemudian ambil tindakan dari hasil pengukuran tersebut;
5. Lakukan pengelolaan secara sistematis hubungan dengan pelanggan;
6. Buatlah keseimbangan pendekatan antara kepuasan pelanggan dengan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya seperti : pemilik modal, karyawan, pemasok, masyarakat dan pemerintah.

b. Kepemimpinan

Para pimpinan menetapkan / membangun kesatuan arah dan tujuan organisasi untuk menciptakan / memelihara lingkungan internal yang mendukung, sehingga SDM sepenuhnya berupaya dalam mencapai tujuan / sasaran-sasaran organisasi. Penerapan Prinsipnya yaitu :

1. Ciptakan nilai kebersamaan, kejujuran dan model tugas yang etis pada semua tingkatan organisasi.
2. Pertimbangkan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan, termasuk pelanggan.
3. Tetapkan dan berikan penjelasan mengenai visi organisasi ke depan agar setiap orang mengerti tujuan .
4. Lengkapi semua orang dengan sumberdaya yang diperlukan (misalnya : pelatihan yang sesuai dengan keperluan bidang pekerjaan), dan beri kebebasan bertindak dengan penuh tanggung-jawab.
5. Beri semangat dan pengakuan terhadap kontribusi setiap orang
6. Tentukan sasaran yang menantang dan sosialisasikan.

c. Keterlibatan Sumberdaya Manusia Sumberdaya manusia pada semua tingkatan adalah faktor penting dari suatu organisasi, keterlibatan sepenuhnya dari mereka memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk tujuan keuntungan organisasi.

Penerapan prinsipnya yaitu :

1. Upayakan setiap orang memahami pentingnya kontribusi dan peran mereka.
2. Berikan fasilitas agar setiap orang bebas berbagi pengetahuan / pengalaman dan berinovasi.
3. Upayakan setiap orang mengetahui permasalahan kerja masing-masing dan termotivasi untuk menyelesaikannya.
4. Ajak semua orang supaya melihat peluang untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman mereka.
5. Budayakan agar setiap orang secara terbuka mendiskusikan permasalahan.
6. Upayakan setiap orang mengenali batasan kinerja serta lingkup tanggung-jawab mereka.

d. Pendekatan Proses

Hasil yang diupayakan tercapai dengan lebih efisien bila aktivitas dan sumber-sumber yang terkait diatur dengan baik sebagai sebuah alur proses. Penerapan prinsipnya yaitu :

1. Menganalisa dan mengukur kunci kemampuan dan aktivitas-aktivitas.
2. Secara sistematis menentukan aktivitas-aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
3. Upayakan agar proses lebih efektif dan efisien.
4. Mengidentifikasi kunci aktivitas-aktivitas di dalam dan di antara fungsi-fungsi organisasi.
5. Menekankan pada faktor-faktor seperti sumberdaya, metode dan material untuk memperbaiki kunci aktivitas pada organisasi.
6. Hilangkan birokrasi, serta fungsi-fungsi organisasi yang tugasnya saling menumpuk.
7. Mengevaluasi konsekuensi, resiko, dan dampak aktivitas pada pelanggan / pemasok ataupun pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

e. Pendekatan Sistem Pada Manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan suatu sistem dari proses-proses yang saling terkait, untuk menghasilkan perbaikan-perbaikan yang objektif pada perusahaan dengan efektif dan efisien. Penerapan prinsipnya yaitu :

1. Penyusunan sistem untuk mencapai sasaran organisasi dengan lebih efektif dan efisien.
2. Memberi pemahaman yang baik pada tugas-tugas / tanggung-jawab yang

dibutuhkan untuk mencapai tujuan bersama, serta mengurangi rintangan antar fungsional.

3. Memahami keadaan saling ketergantungan diantara proses-proses pada sistem.

4. Pendekatan struktur yang harmonis dan integrasi proses-proses, dengan tugas yang tidak saling tumpang tindih.

5. Menentukan bagaimana aktivitas khusus dalam suatu sistem akan beroperasi.

f. Perbaikan Yang Berkesinambungan

Perbaikan yang berkesinambungan harus menjadi pekerjaan yang tetap dari organisasi. Penerapan prinsipnya yaitu :

1. Laksanakan perbaikan yang berkelanjutan pada produk, proses dan sasaran sistem. 2. Tetapkan tujuan dan sasaran sebagai pedoman, dan ukur pencapaian untuk
2. perbaikan yang berkesinambungan;
3. 3. Laksanakan secara konsisten pendekatan organisasi untuk kelanjutan perbaikan
4. dan pengembangan.
5. 4. Sediakan dan kirim SDM untuk pelatihan terhadap metoda dan alat perbaikan
6. berkesinambungan.
7. 5. Beri penghargaan dan pengakuan terhadap perbaikan

g. Pendekatan Faktual Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan

Keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan analisa data dan informasi.

Penerapan prinsipnya yaitu :

1. Analisa data dan informasi dengan menggunakan metoda yang benar.
2. Pastikan bahwa data dan informasi akurat dan dapat dipercaya.
3. Sediakan data yang dapat diakses oleh yang pihak membutuhkan.
4. Buat keputusan dan ambil tindakan berdasarkan fakta analisa, seimbang dengan pengalaman intuisi.

h. Prinsip Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

Perusahaan dan Pemasok nya (Supplier / Vendor) merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Mempunyai kerjasama yang saling menguntungkan akan menciptakan nilai keberhasilan karena meningkatkan kemampuan kedua belah pihak.

Penerapan prinsipnya yaitu :

1. Identifikasi dan pilih kunci para pemasok.
2. Susun pengembangan bersama, untuk kelenturan dan kecepatan merespon

perubahan kebutuhan pasar.

3. Tetapkan hubungan yang seimbang antara keuntungan jangka pendek dengan mempertimbangkan keuntungan jangka panjang.

4. Sinergikan keahlian dan sumberdaya secara berpasangan dengan pemasok.

5. Berikan semangat, dorongan dan penghargaan atas peningkatan dan prestasi pemasok.

4. Mengimplementasikan Total Quality Management

Organisasi menerapkan TQM , dikarenakan persaingan di dunia usaha semakin ketat , sehingga untuk semakin bertahan harus dapat meningkatkan produktivitas melalui efektivitas dan efisiensi . Hanya dengan cara demikian bisnis mampu mempertahankan competitiveness , yaitu sebuah kemampuan untuk menghadapi persaingan .

Dengan kemampuan tersebut , diharapkan bisnis dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan . Pelanggan yang terpuaskan akan menjadi pelanggan yang loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan bisnis . Pada gilirannya hal tersebut akan mendatangkan peningkatan keuntungan bagi bisnis.

Untuk menjamin keberhasilan dalam mengimplementasikan TQM , terdapat langkah - langkah yang harus dilakukan secara berurutan dan disiplin . Langkah langkah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tanamkan satu falsafah kualitas

Dalam hal ini , manajemen dan karyawan harus mengerti sepenuhnya dan yakin . mengapa organisasi akan mencapai Total Quality , yaitu untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam iklim kompetitif .

2. Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang bermutu

Dalam hal ini , manajemen puncak harus memberi contoh dalam hal pola sikap . pola pikir dan pola tindak yang mencerminkan falsafah yang telah ditanamkan .

3. Kalau perlu , adakan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada agar kondusif dengan tujuan Total Quality .

Sesudah menunjukkan kepemimpinan yang bermutu secara konsisten kepada seluruh anggota organisasi , manajemen perlu meninjau kebijaksanaan , sistem dan prosedur yang ada dalam organisasi dan menilai apakah software tersebut konsisten dan kondusif terhadap Total Quality . Hal - hal yang dinilai meliputi struktur organisasi , proses kegiatan , kebijaksanaan ,

pengembangan sumber daya manusia , sesudah penilaian maka harus ada keputusan tentang sistem atau struktur yang ada , yang mana dipertahankan atau diubah secepatnya demi pencapaian tujuan Total Quality .

4. Didik , latih dan berdayakan karyawan

Dalam pemberdayaan ini , seluruh karyawan diberi kepercayaan , tugas wewenang dan tanggung jawab untuk mengorganisasikan diri ke dalam self - managing teams guna memperbaiki proses dalam mencapai mutu produk dan jasa .

Hessel telah meneliti hubungan antara penerapan TQM dengan kinerja dan keunggulan kompetitif beberapa perusahaan manufaktur di Indonesia . Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas merupakan syarat penting keberhasilan perusahaan . TQM merupakan pendekatan untuk mempertahankan hidup serta meningkatkan daya saing perusahaan dan penerapan TQM memerlukan dukungan insfratruktur perusahaan .

Keuntungan 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 .

Untuk melakukan suatu perubahan sering kali tidak mudah , apalagi bila menyangkut perubahan yang bersifat fundamental dan menyeluruh . Berkaitan dengan perubahan tersebut , ada beberapa hal yang harus diperhatikan , yaitu berikut ini :

- 1.Perubahan sulit berhasil bila manajemen puncak tidak menginformasikan proses perubahan secara terus - menerus kepada para karyawannya .

- 2.Persepsi karyawan terhadap perubahan sangat mempengaruhi penolakan perubahan .

Karyawan akan mendukung perubahan bila mereka merasa bahwa manfaat perubahan akan lebih besar daripada biaya yang ditimbulkan terutama biaya karyawan .

BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Mutu sebagai konsep relatif dapat dipahami sebagai sebuah atribut produk atau layanan, mutu dapat dinilai terus terus kelanjutannya. Mutu merupakan produk kontekstual yaitu apa yang dianggap bermutu saat ini kemungkinan bukan suatu yang dianggap bermutu besok, sehingga mutu pada dasarnya adalah subjek dan dinamis. Mutu pada konsep relatif merupakan sebuah proses yang mengarah pada dua aspek yaitu tindakan spesifikasi dan mencari pelanggan yang membutuhkan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu metode peningkatan yang dilakukan oleh suatu lembaga pendidikan untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi seorang pendidik dalam kegiatan pembelajaran yang berkualitas. TQM sangat memberikan suatu perubahan terhadap struktur pendidikan di Indonesia. Dengan adanya TQM dapat meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia sehingga dapat bersaing dengan dunia Internasional. Begitu banyak manfaat yang dapat dengan adanya TQM baik itu bagi lembaga maupun pelanggan. Seperti manfaat yang didapatkan oleh pelanggan yaitu sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan, kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan dan tentunya kepuasan pelanggan lebih terjamin. Begitu juga dengan manfaat yang dirasakan oleh institusi/lembaga diantaranya terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan, staf lebih termotivasi, produktivitas meningkat, biaya penggunaan turun, produk cacat berkurang dan permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

<https://ibn.e-journal.id/index.php/ESENSI/article/view/11>

file:///C:/Users/ACER/Downloads/artikel%20MMT%20Lisa%20Nilhuda%2017002060%20(1).pdf

<https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/view/430/355>

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=artikel+manajemen+kualitas+total&btnG=&rlz=#d=gs_qabs&t=1654991676446&u=%23p%3D6dksryNsh9wJ

<https://hmj.jurnat.com/2021/04/15/manajemen-mutu-pend-total-quality-manajemen/>

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=artikel+manajemen+kualitas+total+&tnG=&rlz=#d=gs_qabs&t=1654991954738&u=%23p%3DgjX1fKyNlSkJ

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=artikel+manajemen+kualitas+total+&btnG=&rlz=#d=gs_qabs&t=1654993419470&u=%23p%3DXkt2CsqITvwJ

<https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/6275/3513>

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=manajemen+kualitas+total+&btnG=&rlz=#d=gs_qabs&t=1654993794513&u=%23p%3DcZSpo23AOIcJ

<https://accurate.id/marketing-manajemen/total-quality-manajemen/>