**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kode / Nama Mata Kuliah | : EL42023 / Total Quality Management | Revisi ke : |
| Satuan Kredit Semester | : 2 SKS | Tgl revisi : |
| Jml Jam kuliah dalam seminggu | : 2 x 50 menit | Tgl mulai berlaku : |
|  |  | Penyusun : |
| Jml Jam kegiatan laboratorium | : 0 jam | Penanggungjawab Keilmuan : |

Deskripsi Mata kuliah : Mata kuliah Total Quality Management (TQM) mempelajari tentang strategi manajemen pada suatu organisasi atau perusahaan secara terpusat dan menyelurush, fokus pada kualitas dan kepuasan konsumen untuk mencapai kesuksesan jangka panjang.

Standar Kompetensi : Setelah mengikuti perkuliahan selama 14 kali pertemuan mahasiswa mahasiswa mampu memahami konsep, strategi dan implementasi TQM secara di dunia nyata.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pertemuan ke :** | **Kompetensi Dasar** | **Indikator** | **Pokok Bahasan/Materi** | **Aktifitas Pembelajaran** | **Rujukan** |
| 1 | Memahami konsep total quality management (TQM) | Mampu menjelaskan pengertian kualitas dan TQM, sejarah singkat TQM, perbedaan TQM dengan metode manajemen lain, | Pendahuluan :   1. Pengertian kualitas dan TQM 2. Sejarah Singkat perkembangan TQM 3. Perbedaan TQM dengan metode manajemen lain. | **Pendahuluan Kegiatan Dosen:**  1. Melakukan kontrak perkuliahan  2 .Menjelaskan arah dan strategi pembelajaran *”problem base learning”*.   1. Mengatur kelompok dan menciptakan suasana yang nyaman   **Kegiatan Mahasiswa:**   1. Memperhatikan 2. Memperhatikan 3. Mencari kelompok sesuai instruksi.   **Penyajian Kegiatan Dosen:**   1. Menjelaskan Pengertian kualitas dan TQM 2. Menjelaskan sejarah singkat | 1,2 |

# Pertemuan ke :

2

# Kompetensi Dasar

Memahami konsep TQM

# Indikator

Mampu menjelaskan prinsip dan unsur pokok TQM, faktor – faktor penyebab kegagalan TQM

# Pokok Bahasan/Materi

1. Prinsip dan unsur pokok TQM
2. Faktor – faktor penyebab kegagalan TQM

# Aktifitas Pembelajaran

perkembangan TQM

* 1. Menjelaskan pentingnya
  2. Menjelaskan kedudukan MSDM dalam organisasi
  3. Diskusi

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan
  2. Melakukan diskusi dan tanya jawab

# Penutup Kegiatan Dosen:

* 1. Memberikan Post test yang berkaitan dengan materi 1
  2. Memberikan informasi mengenai materi pertemuan ke 2

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan
  2. Mengerjakan post test

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

* + 1. Mereview materi perkuliahaan ke-1
    2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-2 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

* + 1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

* + 1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
    2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

3

# Kompetensi Dasar

Memahami perkembangan dan perspektif tentang kualitas

# Indikator

Mampu menjelaskan perspektif tentang kualitas, dimensi kualitas, sejarah singkat kualitas, sumber kualitas, pengukuran dan biaya kualitas

# Pokok Bahasan/Materi

1. Perspektif terhadap kualitas
2. Dimensi kualitas
3. Sejarah singkat kualitas
4. Sumber kualitas
5. Pengukuran dan biaya kualitas

# Aktifitas Pembelajaran

1. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
2. Memperhatikan.
3. Bertanya **Penutup Kegiatan Dosen:**
4. Mengevaluasi.
5. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
6. Menginformasikan materi pertemuan ke-3 di Siadin On Line.
7. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-3.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Memperhatikan.
2. Mencatat tugas.

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Mereview materi perkuliahaan ke-2
2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-3 di siadin on line.
3. Pengantar materi ke-3

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
2. Mengarahkan mahasiswa untuk

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

4

# Kompetensi Dasar

Memahami profitabilitas, daya saing serta konsep value chain dan kemitraan

# Indikator

Mampu menjelaskan hubungan profitabilitas dan daya saing serta konsep value chain dan kemitraan

# Pokok Bahasan/Materi

1. Hubungan

profitabilitas dan daya saing

1. Konsep value chain dan kemitraan

# Aktifitas Pembelajaran

mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.

* 1. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
  2. Memperhatikan.
  3. Bertanya **Penutup Kegiatan Dosen:**
  4. Mengevaluasi
  5. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
  6. Menginformasikan materi pertemuan ke-4 di Siadin On Line.
  7. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-4.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan
  2. Mencatat tugas.

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Mereview materi perkuliahan ke-3
2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-4 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

5

# Kompetensi Dasar

Memahami latar belakang adanya ISO, rangkaian standard mutu ISO, tujuan dan manfaat budaya kualitas

# Indikator

Mampu menjelaskan latar belakang adanya ISO, rangkaian standard mutu ISO, tujuan dan manfaat budaya kualitas

# Pokok Bahasan/Materi

1. Latar belakang adanya ISO
2. Rangkaian standard mutu ISO
3. Tujuan dan manfaat budaya kualitas

# Aktifitas Pembelajaran

pembelajaran problem ”base learning”.

* 1. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.
  2. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
  2. Memperhatikan.
  3. Bertanya **Penutup Kegiatan Dosen:**
  4. Mengevaluasi
  5. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi
  6. Menginformasikan materi pertemuan ke-5 di Siadin On Line
  7. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-5

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan
  2. Mencatat tugas

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Mereview materi perkuliahaan ke-4
2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-5 di siadin on line.

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

**Kompetensi Dasar**

**Indikator**

**Pokok Bahasan/Materi**

**Aktifitas Pembelajaran Kegiatan Mahasiswa:**

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.
3. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
2. Memperhatikan.
3. Bertanya
4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
5. Mengevaluasi
6. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
7. Menginformasikan materi pertemuan ke-6 di Siadin On Line.
8. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-6.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Memperhatikan
2. Mencatat tugas.

# Rujukan

**Pertemuan ke :**

6

# Kompetensi Dasar

Memahami konsep tentang pelanggan dan kepuasan pelanggan, kebutuhan pelanggan, dan QFD

# Indikator

Mampu menjelaskan konsep tentang pelanggan dan kepuasan pelanggan, kebutuhan pelanggan, dan QFD

# Pokok Bahasan/Materi

1. Konsep tentang kepuasan pelanggan
2. Kebutuhan pelanggan
3. Quality Function Deployment (QFD)

# Aktifitas Pembelajaran Pendahuluan

**Kegiatan Dosen:**

* 1. Mereview materi perkuliahaan ke-5
  2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-6 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.
3. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
2. Memperhatikan.
3. Bertanya
4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
5. Mengevaluasi
6. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
7. Menginformasikan materi pertemuan ke-7 di Siadin On Line.
8. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-7.

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

7

# Kompetensi Dasar

Memahami faktor penghambat pelibatan dan pemberdayaan karyawan, implementasi pelibatan dan pemberdayaan karyawan, menjelaskan penghargaan dan pengakuan prestasi karyawan

# Indikator

Mampu menjelaskan faktor penghambat pelibatan dan pemberdayaan karyawan, implementasi pelibatan dan pemberdayaan karyawan, menjelaskan penghargaan dan pengakuan prestasi karyawan

# Pokok Bahasan/Materi

1. Faktor penghambat pelibatan dan pemberdayaan karyawan
2. Implementasi pelibatan dan pemberdayaan karyawan
3. Penghargaan dan pengakuan prestasi karyawan

# Aktifitas Pembelajaran Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan.
  2. Mencatat tugas.

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Mereview materi perkuliahaan ke-6
2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-7 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.
3. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
2. Memperhatikan.
3. Bertanya
4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
5. Mengevaluasi
6. Memberikan kesimpulan dari hasil

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

**8**

9

# Kompetensi Dasar

**Ujian Tengah Semester (UTS)**

Memahami definisi, gaya, dan manajemen konflik

# Indikator

**Ujian Tengah Semester (UTS)**

Mampu Menjelaskan definisi kepemimpinan, gaya kepemimpinan , dan manajemen konflik

# Pokok Bahasan/Materi

**Ujian Tengah Semester (UTS)**

1. Definisi kepemimpinan
2. Gaya kepemimpinan
3. Manajemen Konflik

# Aktifitas Pembelajaran

presentasi.

* 1. Menginformasikan materi pertemuan ke-8 di Siadin On Line.
  2. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-8.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan.
  2. Mencatat tugas.

# Ujian Tengah Semester (UTS)

**Pendahuluan Kegiatan Dosen:**

1. Mereview hasil UTS
2. Memotivasi mahasiswa untuk lebih baik dalam mengikuti perkuliahan di semester akhir.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

10

# Kompetensi Dasar

Memahami alat – alat pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, masalah ilmiah dan aspek – aspek dalam pengambilan keputusan

# Indikator

Menjelaskan alat – alat pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, masalah ilmiah dan aspek – aspek dalam pengambilan keputusan

# Pokok Bahasan/Materi

1. Alat – alat

pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

1. Masalah secara ilmiah
2. Aspek – aspek dalam pengambilan keputusan

# Aktifitas Pembelajaran

* 1. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
  2. Memperhatikan.
  3. Bertanya
  4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
  5. Mengevaluasi
  6. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
  7. Menginformasikan materi pertemuan ke-10 di Siadin On Line.
  8. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-10.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan.
  2. Mencatat tugas.

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Mereview materi perkuliahaan ke-9
2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-10 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

11

# Kompetensi Dasar

Memahami pentingnya pelatihan karyawan, prinsip pembelajaran, kurikulum pelatihan kualitas

# Indikator

Mampu menjelaskan pentingnya pelatihan karyawan, prinsip pembelajaran, kurikulum pelatihan kualitas

# Pokok Bahasan/Materi

1. Pentingnya pelatihan karyawan
2. Prinsip pembelajaran
3. Kurikulum pelatihan kualitas

# Aktifitas Pembelajaran

* 1. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.
  2. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
  2. Memperhatikan.
  3. Bertanya
  4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
  5. Mengevaluasi
  6. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
  7. Menginformasikan materi pertemuan ke-11 di Siadin On Line.
  8. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-11.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan.
  2. Mencatat tugas.

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Mereview materi perkuliahaan ke-10
2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-11 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

**Kompetensi Dasar**

**Indikator**

**Pokok Bahasan/Materi**

**Aktifitas Pembelajaran Kegiatan Dosen:**

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.
3. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
2. Memperhatikan.
3. Bertanya
4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
5. Mengevaluasi
6. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
7. Menginformasikan materi pertemuan ke-12 di Siadin On Line.
8. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-12.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Memperhatikan.
2. Mencatat tugas.

# Rujukan

**Pertemuan ke :**

12

# Kompetensi Dasar

Memahami definisi benchmarking, jenis – jenisnya, prasyarat, aturan

– aturan serta hambatan hambatan.

# Indikator

Mampu Menjelaskan definisi benchmarking, jenis – jenisnya, prasyarat, aturan – aturan serta hambatan hambatan.

# Pokok Bahasan/Materi

1. Definisi Benchmarking
2. Jenis – jenisnya, prasyarat benchmarking
3. Aturan main serta hambatan – hambatan benchmarking

# Aktifitas Pembelajaran Pendahuluan

**Kegiatan Dosen:**

* 1. Mereview materi perkuliahaan ke-11
  2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-12 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

* 1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
  2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.
  3. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
  2. Memperhatikan.
  3. Bertanya
  4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
  5. Mengevaluasi
  6. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.
  7. Menginformasikan materi pertemuan ke-13 di Siadin On Line.
  8. Memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan di rumah berkaitan dengan pertemuan ke-13.

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

13

# Kompetensi Dasar

Memahami perbaikan berkesinambunga n: arti penting, pendekatan, proses perbaikan dan pengendalian, strategi perbaikan

# Indikator

Mampu menjelaskan perbaikan berkesinambungan: arti penting, pendekatan, proses perbaikan dan pengendalian, strategi perbaikan

# Pokok Bahasan/Materi

1. Arti penting dan pendekatan perbaikan
2. Proses perbaikan dan pengendalian
3. Strategi perbaikan

# Aktifitas Pembelajaran Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan.
  2. Mencatat tugas.

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Mereview materi perkuliahaan ke-12
2. Mereview sejauh mana kedalaman mahasiswa dalam membaca materi perkuliahan ke-13 di siadin on line.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai fasilitator dalam pembelajaran problem ”base learning”.
2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.

8. Menunjuk kelompok yang akan mempresentasikan tugas secara acak.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Mempresentasikan tugas dengan kelompok.
2. Memperhatikan.
3. Bertanya
4. Diskusi **Penutup Kegiatan Dosen:**
5. Mengevaluasi
6. Memberikan kesimpulan dari hasil

# Rujukan

1,2

# Pertemuan ke :

14

# Kompetensi Dasar

Memahami filosofi dan strategi JIT, hubungan JIT dan TQM , manfaat JIT

# Indikator

Mampu menjelaskan filosofi dan strategi JIT, hubungan JIT dan TQM, manfaat JIT

# Pokok Bahasan/Materi

1. Filosofi dan strategi JIT
2. Hubungan JIT dan TQM
3. Manfaat JIT

# Aktifitas Pembelajaran

presentasi.

* 1. Menginformasikan akan adanya dosen tamu pada pertemuan ke 14

# Kegiatan Mahasiswa:

* 1. Memperhatikan.

# Pendahuluan Kegiatan Dosen:

1. Menerangkan alur perkuliahan
2. Mengenalkan Dosen Tamu

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Memperhatikan
2. Menjawab dan bertanya.

# Penyajian Kegiatan Dosen:

1. Sebagai moderator
2. Mengarahkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan yang tepat pada saat yang tepat, sesuai dengan pemahaman konsep, ide, penjelasan, dan sudut pandang mereka sesuai materi yang diberikan.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Memperhatikan.
2. Bertanya **Penutup Kegiatan Dosen:**
3. Mengevaluasi
4. Memberikan kesimpulan dari hasil presentasi.

# Kegiatan Mahasiswa:

1. Memperhatikan.

# Rujukan

1,2

# Daftar Referensi :

**Wajib:**

1. Tjiptono,. Fandy dan Diana., Anastasia, TQM – Total Quality Management, Penerbit Andy, Yogyakarta, 2003

# Anjuran:

1. Gasperz, Vincent, Total Quality Management, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Disusun oleh :** | **Diperiksa oleh :** | |
| Dosen Pengampu | Penanggungjawab Keilmuan | Ketua Program Studi |