



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 6925-6937

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Operasional Pada Cv. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli

Elis Juliawati Zalukhu<sup>1✉</sup>, Jeliswan, B.I.J. Gea<sup>2</sup>, Irdani Harefa<sup>3</sup>, Serniati Zebua<sup>4</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

Email: [eliszalukhu1998@gmail.com](mailto:eliszalukhu1998@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Operasional Pada Cv. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli. Terdapat permasalahan yang diamati oleh peneliti yaitu tingginya tingkat pemborosan dalam hal stok barang, dan terjadinya kesalahan pada saat penyortiran ataupun pengecekan barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional dengan nilai pengaruh sebesar 1.184 dan nilai signifikansi 0.00. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien determinan (R-Square) yaitu sebesar 0.809. sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Total Quality Management mempengaruhi efisiensi operasional secara sebesar 80%.

Kata Kunci: Efisiensi Operasional, Total Quality Management.

## Abstract

This research analyzes the influence of total quality management on operational efficiency at CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli. There are problems observed by researchers, namely the high level of waste in terms of stock of goods, and the occurrence of errors when sorting or checking goods. This research aims to find out whether Total Quality Management has a positive and significant effect on operational efficiency at CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli. In conducting this research, researchers used quantitative research methods with multiple linear analysis techniques. The results of this research show that Total Quality Management has a positive and significant effect on operational efficiency with an influence value of 1,184 and a significance value of 0.00. Based on the calculation results, the determinant coefficient (R-Square) value is 0.809. So overall it can be said that Total Quality Management influences operational efficiency by 80%.

Keyword: Operational Efficiency, Total Quality Management.

## PENDAHULUAN

Penerapan Total quality management (TQM) membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas serta layanan yang mereka tawarkan. Menurut (Budiharto et al., 2018), "Total Quality Managment (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh karyawan dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas barang atau layanan secara terus-menerus, dengan fokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan profitabilitas". Melalui TQM, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan dalam proses operasional yang dapat menghambat produktivitas dan efisiensi.

Menurut (Oakland et al., 2020), "TQM juga meliputi konsep-konsep seperti continuous improvement, customer focus, employee empowerment, teamwork, dan leadership commitment". Continuous improvement adalah proses yang berkelanjutan untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional. Customer focus menempatkan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap aktivitas perusahaan. Employee empowerment memberikan karyawan kebebasan dan keterlibatan dalam proses perbaikan kualitas dan efisiensi operasional. Teamwork mengharuskan seluruh anggota organisasi untuk bekerja sama dan berkolaborasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Leadership commitment adalah komitmen dari manajemen perusahaan untuk menerapkan TQM secara konsisten dan berkelanjutan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa TQM memberikan kemampuan kepada perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada, meminimalkan pemborosan, mengurangi biaya operasional yang tidak perlu, dan meningkatkan kinerja keseluruhan.

Keuntungan menerapkan TQM adalah adanya potensi untuk mencapai tingkat efisiensi operasional yang lebih tinggi bagi perusahaan.

Dalam perusahaan manufaktur, efisiensi operasional menjadi kunci untuk mencapai keberhasilan dan keunggulan kompetitif (Operasional et al., 2019). Perusahaan yang mampu mencapai tingkat efisiensi yang tinggi memiliki kemampuan untuk menghasilkan layanan dengan biaya yang lebih rendah, dan kualitas yang lebih baik serta kemampuan untuk menghadapi perubahan pasar dengan cepat. Efisiensi operasional yang tinggi juga berarti perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Seiring berjalannya kegiatan operasional, perusahaan harus menjaga efisiensi biaya operasional yang dikeluarkan sehubungan dengan upaya menghasilkan pendapatan. Untuk mengukur tingkat efisiensi operasional, perusahaan biasanya menggunakan rasio perbandingan biaya operasional dan pendapatan operasional (Hidayati et al., 2022). Dalam meningkatkan efisiensi operasional ini, maka dibutuhkan Total Quality Management (TQM).

Salah satu perusahaan yang dapat memanfaatkan TQM untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya adalah CV. Haga Anugrah Perkasa. Perusahaan ini, bergerak dalam bidang jasa penjualan kebutuhan pangan dan pakan ternak yang telah cukup lama beroperasi. Perusahaan ini berada di Kota Gunungsitoli dan sudah cukup lama beroperasi. Meskipun telah memiliki pengalaman yang cukup lama di bidangnya, terlihat dari hasil pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti bahwa perusahaan ini memiliki tantangan dalam operasionalnya, seperti tingginya tingkat pemborosan dalam hal stok barang. Kemudian terjadinya kesalahan pada saat penyortiran ataupun pengecekan barang masuk, sehingga terdapat barang dengan kualitas di bawah standar yang akhirnya tersimpan di dalam gudang penyimpanan.

Melihat potensi TQM dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di CV. Haga Anugrah Perkasa, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Total quality management Terhadap Efisiensi Operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli".

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis data dan analisisnya, jenis penelitian dapat dibedakan menjadi tiga antara lain adalah penelitian kualitatif, kuantitatif dan penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif (Ibrahim et al., 2018, p. 32). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Kesimpulan tersebut didasarkan pada fakta bahwa

pengumpulan dan analisis data akan menggunakan data yang berbentuk angka-angka. Dengan demikian, penelitian ini akan memfokuskan pada data numerik dan menggunakan teknik analisis yang sesuai untuk mengolah data tersebut.

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah faktor-faktor yang diamati atau diukur dalam sebuah penelitian. Variabel-variabel tersebut menjadi fokus penelitian dan dapat memengaruhi hasil penelitian. Berikut yang menjadi variabel penelitian:

- 1) Variabel Independen / Bebas (X): Total Quality Management (TQM)
- 2) Variabel Dependen / Terikat (Y): Efisiensi Operasional

### Populasi dan Sampel

Disampaikan oleh Kurniawan dalam (Sudaryono, 2017), populasi dalam penelitian mengacu pada definisi umum dari populasi yang meliputi objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diteliti oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan. Populasi yang diacu dalam konteks ini adalah manajer, semua karyawan, beserta beberapa pelanggan yang telah ditetapkan sebagai bagian dari populasi. Jumlah keseluruhan dari populasi ini adalah sebanyak 43 orang.

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari sifat-sifat dan jumlah yang dimiliki oleh populasi dalam suatu penelitian (Maulana & Alisha, 2020). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh dengan metode sensus. Sampel jenuh merupakan teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Sampel jenuh biasanya disebut dengan sensus yaitu semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Sampel yang akan diambil yaitu manajer serta semua karyawan dan pelanggan tetap yang telah di list oleh perusahaan sebanyak 43 orang.

### Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) Bahwa instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Dari pendapat di atas, dilihat dari jenis penelitian dan variabelnya maka peneliti akan menggunakan jenis instrumen angket/kuesioner.

### Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan cara untuk mengelompokkan atau mengategorikan data dalam suatu penelitian atau analisis statistik. Ada empat jenis skala pengukuran yang

umum digunakan dalam statistik dan penelitian sosial, yaitu skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio (Siregar, 2017). Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran datanya. Skala Likert menjadi salah satu skala yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial karena mudah digunakan, diinterpretasikan oleh responden, dan memberikan kemampuan untuk mengukur intensitas dari sikap atau pendapat yang diukur.

Tabel 1.

Skor Skala Likert

1) Sangat Setuju	diberi skor = 5
2) Setuju	diberi skor = 4
3) Netral	diberi skor = 3
4) Tidak Setuju	diberi skor = 2
5) Sangat Tidak setuju	diberi skor = 1

#### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dapat bervariasi, tergantung pada jenis data yang diinginkan dan sumber data yang tersedia. Beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan analisis dokumen. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan:

- 1) Pengamatan (observasi) dapat memberikan data yang objektif dan akurat karena dilakukan secara langsung pada objek penelitian.
- 2) Angket (kuesioner) dapat memberikan data yang luas dan mudah diolah karena dapat diberikan kepada banyak responden sekaligus.

#### Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data pada penelitian ini diawali dengan verifikasi data, pengolahan angket, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji regresi linear sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas variabel X dan Y pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	Indikator	r Table	Sig.	R Hitung	Keterangan
Penatausahaan (X1)	X 1.1	0,308	.000	0,651	Valid
	X 1.2	0,308	.002	0,454	Valid
	X 1.3	0,308	.000	0,537	Valid
	X 1.4	0,308	.000	0,693	Valid
	X 1.5	0,308	.030	0,331	Valid
	X 1.6	0,308	.000	0,740	Valid
	X 1.7	0,308	.000	0,547	Valid
	X 1.8	0,308	.000	0,553	Valid
	X 1.9	0,308	.004	0,426	Valid
	X1.10	0,308	.000	0,677	Valid
	X 1.11	0,308	.001	0,470	Valid
	X 1.12	0,308	.000	0,654	Valid
	X 1.13	0,308	.007	0,405	Valid
	X 1.14	0,308	.024	0,343	Valid
	X 1.15	0,308	.002	0,451	Valid
	X 1.16	0,308	.001	0,479	Valid
	X 1.17	0,308	.000	0,732	Valid
	X 1.18	0,308	.000	0,608	Valid
	X 1.19	0,308	.009	0,363	Valid
	X 1.20	0,308	.000	0,601	Valid

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Indikator	r Table	Sig.	R Hitung	Keterangan
	Y 1.1	0,308	.005	0,420	Valid
	Y 1.2	0,308	.000	0,745	Valid
	Y 1.3	0,308	.000	0,513	Valid
	Y 1.4	0,308	.014	0,371	Valid
	X 1.5	0,308	.000	0,775	Valid
	X 1.6	0,308	.000	0,654	Valid
	X 1.7	0,308	.021	0,351	Valid
	X 1.8	0,308	.000	0,528	Valid

Kualitas (Y)	X 1.9	0,308	.012	0,379	Valid
	X1.10	0,308	.002	0,465	Valid
	X 1.11	0,308	.000	0,671	Valid
	X 1.12	0,308	.000	0,757	Valid
	X 1.13	0,308	.000	0,544	Valid
	X 1.14	0,308	.001	0,504	Valid
	X 1.15	0,308	.000	0,750	Valid
	X 1.16	0,308	.000	0,701	Valid
	X 1.17	0,308	.000	0,701	Valid
	X 1.18	0,308	.000	0,580	Valid
	X 1.19	0,308	.001	0,507	Valid
	X 1.20	0,308	.000	0,579	Valid

Berdasarkan Tabel 1 dan 2 terlihat bahwa signifikansi dari seluruh item pertanyaan untuk masing-masing variabel  $< 0.05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan semua hasil adalah valid.

#### Uji Reabilitas

Adapun hasil uji Reabilitas variabel X dan Y pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.

Hasil Uji Reliabilitas Efisiensi Operasional

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
TQM (X)	20	0,853	0,60	Reliabel

Tabel 4.

Hasil Uji Reliabilitas TQM

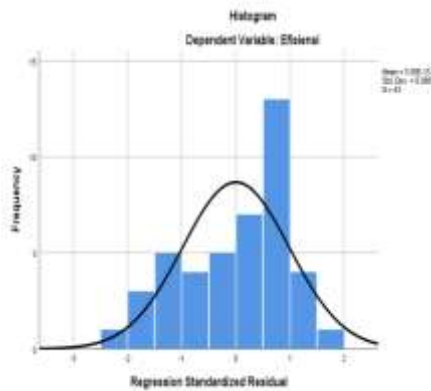
Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Efisiensi (Y)	20	0,893	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan nilai Cronbach Alpha variabel pada variabel Total Quality Management (TQM) lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa

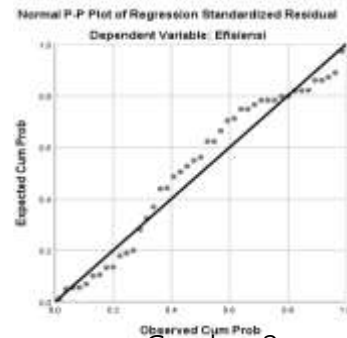
instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas



Histogram



Gambar 2.

Normal P-Plot

Tabel 5.

Tabel Kolmogrov-Smirnov

N		43
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.28711810
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.085
	Negative	-.124
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095 <sup>c</sup>

Berdasarkan Gambar 1 kita dapat melihat bahwa kurva menunjukkan pola distribusi normal. Pada Gambar 2 titik-titik tersebar kesekitar garis diagonal sehingga data dapat dikatakan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada uji tersebut sebesar 0,95. Nilai  $\alpha > (0,05)$ , sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pelanggaran asumsi normalitas pada model yang digunakan pada penelitian ini.

## 2) Uji Autokorelasi

Hasil Uji Autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

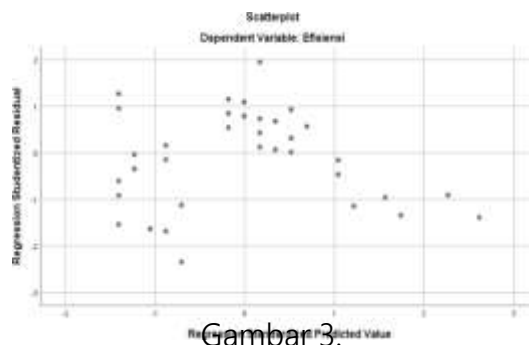
Tabel 6.

### Uji Auto Korelasi

Durbin-Watson
.364

Berdasarkan hasil pada tabel 6, dapat dilihat bahwa hasil dari uji Durbin-Watson adalah sebesar  $0.364 > 0.05$ , yang artinya tidak terjadi autokorelasi pada data penelitian.

## 3) Uji Heterokedastisitas



Gambar 3.

### Hasil Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan pendekatan statistik dengan uji asumsi heterokedastisitas dapat dilihat bahwa titik pada scatter plot menyebar ke segala arah yang menandakan model regresi bersifat homoskedastisitas.

## Uji Hipotesis

### 1) Uji Koefisien Determinasi

Adapun hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 7.

### Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 <sup>a</sup>	.809	.805	3.32696

Berdasarkan hasil pada Tabel 7 kita dapat melihat bahwa tingkat hubungan antar variabel adalah  $0,90 = 90\%$ . Untuk nilai  $R^2$  adalah sebesar  $0,809 = 80\%$ . Kesimpulannya, pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah sebesar 80%, sedangkan sisanya 20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan.

## 2) Uji Parsial (t-Test)

Tabel 8.  
Hasil Uji t

Model	t	Sig.
(Constant)	-.2129	.039
TQM	13.194	.000

Berdasarkan hasil Tabel 8, maka diketahui bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional dengan tingkat signifikansi 0.00.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan sebuah bentuk hubungan yang menyangkut variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Berikut adalah hasil uji regresi linear sederhana:

Tabel 9

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-15.147	7.133		-.2129	.039
TQM	1.184	.090	.900	13.194	.000

Persamaan Linear Sederhana :

$$Y = -15.147 + 1,184X$$

Dimana :

Y = Dari persamaan koefisien regresi di atas, konstanta adalah sebesar -15.147 yang menyatakan bahwa apabila variabel TQM dalam keadaan konstan (0), maka nilai efisiensi operasional adalah sebesar -15.147.

X = Dari persamaan koefisien regresi di atas, TQM adalah sebesar 1.184 yang menyatakan bahwa apabila variabel TQM meningkat sebanyak 1%, maka nilai efisiensi operasional akan meningkat sebanyak 1,18 %.

### Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Operasional

Berdasarkan hasil analisis terhadap responden diketahui bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional yaitu sebesar 1.184 dengan signifikansi 0.00. Selain itu, hasil dari uji R<sup>2</sup> menunjukkan bahwa TQM mempengaruhi efisiensi operasional sebesar 80% secara keseluruhan. Nilai signifikansi 0.00 menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan TQM dan sistem akuntansi manajemen secara

interaktif dapat mempengaruhi efektifitas operasional. Hal ini sesuai dengan literatur (Utami, 2022) yang menyatakan bahwa TQM sering digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional baik di perusahaan ataupun organisasi, selain itu TQM diakui untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan produktivitas sehingga ketika TQM menjadi semakin penting bagi suatu perusahaan, hal itu berdampak pada kinerja karyawan yang semakin baik dalam layanan yang mereka berikan, serta pertumbuhan pendapatan dan pertumbuhan profit mereka. Semakin baik orientasi pelanggan yang dilakukan, maka akan semakin meningkatkan efisiensi operasional.

Penerapan TQM juga membuat perusahaan mendapatkan semakin banyak keuntungan seperti karyawan yang menjadi lebih profesional, menghindari kerugian dari segi waktu dan tenaga, serta pendapatan yang lebih tinggi dengan biaya operasional yang lebih rendah dikarenakan biaya dan pengeluaran operasional yang lebih teratur dan terarah. Hal ini sesuai dengan literatur (Ramadani, 2020) yang menyatakan bahwa manfaat yang didapatkan perusahaan dengan menerapkan TQM ialah penyediaan barang atau jasa menjadi lebih berkualitas, dimana barang ini berasal dari pendapatan jualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, sehingga gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan dalam meningkatkan laba sehingga dapat mencapai efisiensi operasional yang jauh lebih baik.

Penerapan TQM yang baik juga dianggap mampu mengurangi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan maupun manager perusahaan dalam menangani barang yang masuk dan keluar, sehingga dapat berdampak signifikan terhadap efisiensi operasional nantinya hal ini sesuai dengan literatur (Peba et al., 2021) yang menyatakan bahwa dalam meningkatkan Total Quality Management (TQM) maka suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk hasil yang maksimal dimana Total Quality Management (TQM) bertujuan untuk menghasilkan hasil yang tanpa cacat atau mengurangi kesalahan sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan mereka, dan pada akhirnya ada meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Besar Nilai Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Operasional CV. Haga Anugerah Perkasa

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (R-square) Total Quality Management dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut berpengaruh besar terhadap efisiensi operasional. Hasil Tabel R<sup>2</sup> pada penelitian ini adalah 0.809. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Total Quality Management mempengaruhi efisiensi operasional sebesar 80,9%. Pada dasarnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur kebenaran dari model

analisis regresi (Sakti, 2018).

Dalam pendekatan TQM (Total Quality Management) di CV. Haga Anugerah Perkasa Gunungsitoli, efisiensi operasional dinyatakan berdasarkan perspektif karyawan, manager, dan terutama pelanggan. Keseimbangan efisiensi operasional sangatlah penting, karena semakin besar biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan operasionalnya, maka akan semakin menurun perolehan pendapatan perusahaan tersebut (Lensiana et al, 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (R-Square) yaitu sebesar 0.809. sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Total Quality Management mempengaruhi efisiensi operasional secara sebesar 80%. Untuk 20% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional dengan pengaruh sebesar 1.184 dan nilai signifikansi 0.00.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiharto, B., Triyono, T., & Suparman, S. (2018). Literasi sekolah sebagai upaya penciptaan masyarakat pebelajar yang berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan. *SEUNEUBOK LADA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sejarah, Sosial, Budaya Dan Kependidikan*, 5(2), 153–166.
- Hidayati, F., Suryadi, E., & Riyanto, F. R. (2022). Pengaruh Loan to Deposit Ratio, Non Performing Loan, dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional Terhadap Return On Asset dan Debt to Asset Ratio Pada Sub Sektor Bank Di Bursa Efek Indonesia Periode 2019-2021. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 9(2).
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). *Metodologi Penelitian* (I. Ismail (ed.)). Gunadarma Ilmu.
- Maulana, Y. S., & Alisha, A. (2020). Inovasi Produk dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus pada Restoran Ichi Bento Cabang Kota Banjar). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 86–91.
- Oakland, J. S., Oakland, R. J., & Turner, M. A. (2020). *Total quality management and operational excellence: text with cases*. Routledge.
- Operasional, P. E., Syariah, B. U., & Indonesia, D. I. (2019). PENGARUH EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP RETURN ON ASSETS PADA. 4(2), 39–53.

- Peba, L. R., Langga, L., & Tanusi, G. (2021). ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SETIAWAN BEJAWA. SCIENTIFIC JOURNAL OF MANAGEMENT AND BUSINESS (SJMB), 1(1), 28–40.
- Ramadani, F. (2020). Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada Pt. Sabina Tirta Utama Samarinda. Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL, 8(2), 111–117.
- Sakti, I. (2018). Analisis Regresi Data Panel Menggunakan Eviews. Modul Eviews, 9, 1–25.
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Kencana.
- Sudaryono, D. (2017). METODOLOGI PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method (kedua). RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Utami, A. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel. Universitas Islam Riau.