



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 7440-7450

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

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

Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunung Sitoli

Taat Firman Zalukhu^{1✉}, Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea²,

Perlindungan Faebuadodo Hulu³, Martha Surya Dinata Mendrofa⁴

Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

Email: taatfirmanz97@gmail.com[✉],

Abstrak

Penelitian ini menganalisis Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. Terdapat permasalahan yang diamati oleh peneliti yaitu terdapat beberapa produk yang cacat dan akhirnya sampai ke tangan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai pengaruh sebesar 0.393 dan nilai signifikansi 0.00. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien determinan (R-Square) yaitu sebesar 0.181. sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara sebesar 18%.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas produk.

Abstract

This research analyzes the influence of product quality control on customer satisfaction at UD. Wery Bakery Miga Gunungsitoli City. There are problems observed by researchers, namely that there are several products that are defective and ultimately reach the hands of customers. This research aims to find out whether product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at UD. Wery Bakery Miga Gunungsitoli City. In conducting this research, researchers used quantitative research methods with multiple linear analysis techniques. The results of this research show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with an influence value of 0.393 and a significance value of 0.00. Based on the calculation results, the determinant coefficient (R-Square) value is 0.181. So overall it can be said that product quality influences customer satisfaction by 18%.

Keywords: customer satisfaction, product quality.

PENDAHULUAN

Produk bakery makanan yang diminati di kalangan masyarakat. Produk bakery adalah makanan yang dibuat dari tepung terigu yang diragikan dengan ragi roti dan dapat ditambahkan garam, gula, susu, lemak, dan bahan pelezat lalu dipanggang. Produk bakery memiliki kandungan karbohidrat yang tinggi karena dapat menyumbangkan energi bagi orang yang mengkonsumsinya. Produk bakery juga mengandung berbagai macam zat gizi lain seperti, protein, lemak, mineral, dan lain-lain sehingga produk ini merupakan makanan yang dapat memberikan asupan nutrisi yang cukup untuk konsumen. Contoh produk bakery adalah roti, biskuit, cake, pastry.

Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat seperti yang terjadi sekarang ini, menuntut semua perusahaan harus lebih kreatif dan agresif dalam menciptakan berbagai inovasi produk dan memberikan layanan yang prima kepada pelanggannya sehingga menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya ide-ide kreatif yang dapat membangun produk dan jasa yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan (Ismail, 2014:180).

Untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menjawab tantangan dunia usaha yang semakin kompetitif, maka diperlukan suatu pembembangan pasar secara terintegrasi. Hal ini dapat dicapai dengan strategi bauran pemasaran yang dilakukan secara tepat seperti produk, harga, distribusi dan promosi. Peluang bisnis pada pemasaran produk tidak dapat dilepaskan dari dinamika situasi dan kondisi faktor eksternal yang melingkupinya. Untuk dapat bertahan hidup dan memperoleh keuntungan yang wajar, organisasi jasa dituntut untuk secara terus menerus menyesuaikan produk dengan kebutuhan masyarakat.

Seorang pelanggan yang puas akan menjadi aset yang sangat berharga bagi

perusahaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal. Kepuasan akan muncul jika pelanggan menilai positif pengalaman transaksinya. Manajemen hubungan pelanggan yang baik menciptakan kepuasan pelanggan. Hasilnya, pelanggan yang puas tetap setia dan menceritakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain (Kotler, 2009:24).

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh perbandingan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh para pelanggan. Beberapa pelanggan layak untuk menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan pelanggan lainnya. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik, tidak peduli berapa banyak perhatian yang akan diberikan pihak perusahaan yang akan diberikan kepadanya, dan tidak peduli seberapa puas mereka, dengan demikian antusiasme tentang kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan analisa-analisa dari perusahaan (Basith, 2014:2).

UD. Wery Bakery adalah salah satu industri pengolahan pangan di bidang bakery yang sedang berkembang. UD. Wery Bakery awalnya hanya memproduksi Pia dan Dodol Durian (Galame) yang berpusat di simpang Miga Km. 6. UD Wery Bakery adalah merupakan salah satu perusahaan roti yang mampu bertahan hingga saat ini dengan tingkat produktivitas yang terus-menerus meningkat di tengah banyaknya persaingan dengan produsen roti lainnya. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan dari perusahaan dalam menjaga kualitas produk dengan penggunaan bahan baku yang berkualitas dan tidak ada perubahan bahan baku yang digunakan.

Berdasarkan pengamatan penulis pada usaha UD.Werry Bakery, permasalahan terdapat pada terjadinya produk cacat. Kegagalan produk roti Wery Bakery ini dapat terjadi dikarenakan bahan baku yang tidak sesuai dengan standar. Selain itu juga bisa terjadi karena kurang maksimalnya kinerja karyawan. Maka harus dianalisis, bagaimanakah sistem pengendalian kualitas produk yang tepat sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengoptimalkan perjalanan proses produksi. Salah satu strategi yang bisa diterapkan yaitu melalui kegiatan pengendalian kualitas produk (Adriani, 2018).

Menurut Wijaya (2014) dalam johanes Dkk (2014) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Wery Bakery Miga Kota 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 (Sugiyono, 2018). Variabel-variabel tersebut menjadi fokus penelitian dan dapat memengaruhi hasil penelitian. Berikut yang menjadi variabel penelitian:

- 1) Variabel Independen / Bebas (X): Pengendalian Produk
- 2) Variabel Dependen / Terikat (Y): Kepuasan Pelanggan

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 seluruh pelanggan yang telah ditetapkan sebagai bagian dari populasi. Jumlah keseluruhan dari populasi ini adalah sebanyak 71 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 seluruh pelanggan yang telah di list oleh perusahaan sebanyak 71 orang.

Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini bersumber pada data primer dan data sekunder.

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.

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) Dokumentasi, dapat memberikan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.
- 3) 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

Hasil

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
X	X 1.1	0,233	.000	659*	Valid
	X 1.2	0,233	.000	614*	Valid
	X 1.3	0,233	.000	637*	Valid
	X 1.4	0,233	.000	647*	Valid
	X 1.5	0,233	.000	540*	Valid
	X 1.6	0,233	.000	549*	Valid
	X 1.7	0,233	.000	536*	Valid
	X 1.8	0,233	.000	622*	Valid
	X 1.9	0,233	.000	551*	Valid
	X1.10	0,233	.000	569*	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Indikator	r Table	Sig.	R Hitung	Keterangan
Y	Y 1.1	0,233	.000	617*	Valid
	Y 1.2	0,233	.000	551*	Valid
	Y 1.3	0,233	.000	603*	Valid
	Y 1.4	0,233	.000	571*	Valid
	X 1.5	0,233	.000	630*	Valid
	X 1.6	0,233	.000	504*	Valid
	X 1.7	0,233	.000	529*	Valid
	X 1.8	0,233	.000	537*	Valid
	X 1.9	0,233	.000	558*	Valid
	X1.10	0,233	.000	607*	Valid

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

Uji Reliabilitas

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

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Produk (X)	10	0,792	0,60	Reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Kepuasan Pelanggan

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	20	0,767	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3 dan Tabel 4 menunjukkan nilai Cronbach Alpha variabel pada variabel X dan Y lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 5. Tabel Kolmogorov-Smirnov

N		71
Normal	.0000000	.0000000
Parameters ^{a,b}	4.73710566	3.28711810
Most Extreme	.104	.124
Differences	.065	.085
	-.104	-.124
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055 ^c

Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada uji tersebut sebesar 0,55. 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:

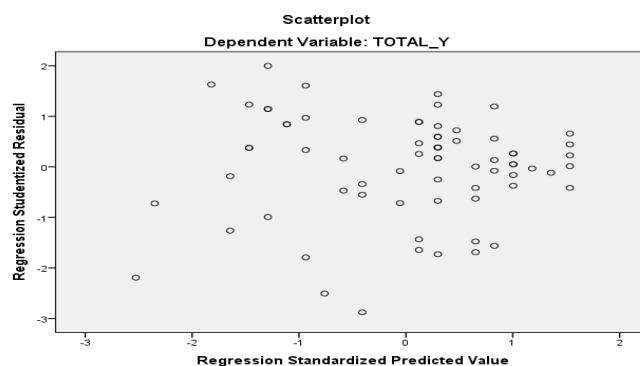
Tabel 6. Uji Auto Korelasi

Durbin-Watson

.721

Berdasarkan hasil pada tabel 6, dapat dilihat bahwa hasil dari uji Durbin-Watson adalah sebesar $0.721 > 0.05$, yang artinya tidak terjadi autokorelasi pada data penelitian.

3) Uji Heterokedastisitas



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	.425 ^a	.181	.169	4.771

Berdasarkan hasil pada Tabel 7 kita dapat melihat bahwa tingkat hubungan antar variabel adalah $0,42 = 42\%$. Untuk nilai R^2 adalah sebesar $0,181 = 18\%$. Kesimpulannya, pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah sebesar 18% , sedangkan sisanya 72% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan.

2) Uji Parsial (t-Test)

Tabel 8. Hasil Uji t

Model	t	Sig.
(Constant)	5.784	.000
Kualitas Produk	3.904	.000

Berdasarkan hasil Tabel 8, maka diketahui bahwa Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 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)	24.283	4.198		5.784	.000
Kualitas Produk	.393	.101	.425	3.904	.000

Persamaan Linear Sederhana :

$$Y = 24.283 + 0,393X$$

Dimana :

Y = Dari persamaan koefisien regresi di atas, konstanta adalah sebesar 24.283 yang menyatakan bahwa apabila variabel kualitas produk dalam keadaan konstan (0), maka nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 24.283.

X = Dari persamaan koefisien regresi di atas, kualitas produk adalah sebesar 0.393 yang

menyatakan apabila variabel kualitas produk meningkat sebanyak 1%, maka nilai kepuasan pelanggan meningkat sebanyak 0,39 %.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisa pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan memberikan sumbangsih sebesar 18% dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan pengendalian kualitas mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Hal ini sejalan dengan literatur (Bonar dan Lutfhi, 2018:221) yang menyatakan bahwa pengendalian kualitas merupakan suatu Teknik dan aktivitas/tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Riyaadh (2023) dalam Tesisnya dengan judul Pengaruh pengendalian kualitas dan Pengendalian persediaan terhadap kualitas produk menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengendalian kualitas produk terhadap kualitas produk. Penelitian lain yang juga sejalan dengan penelitian ini yaitu penelitian Afrina dan Yulia (2018) dalam jurnalnya dengan judul "Pengaruh Pengendalian Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Aneka Jaya Furniture di Langsa" menyimpulkan bahwa terdapat sifat keeratan hubungan yang terjadi cukup kuat dan bernilai positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan dan besaran r-kuadrat menyatakan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan agar sesuai dengan standar kualitas produk yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan sesuai dengan harapan konsumen (Sari dan Purnawati, 2018) maka setiap perusahaan dapat menerapkan suatu sistem pengendalian proses produksi (Lestari dan Nining, 2021) dan pengendalian kualitas produk (Salamah, 2019) untuk mengukur output produk yang dihasilkan dengan relatif suatu standar dalam produksi (Bakti, 2019) yang merupakan teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Renata, 2012) dengan mengkoordinasikan usaha-usaha dalam mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan (Lestari dan Nining, 2021) serta melakukan perbaikan kualitas produk dalam proses produksi (Edy, 2006) sehingga dapat meminimalisir terjadinya kerusakan produk yang dihasilkan (Alfadilah et al., 2022) dan menghindari produk cacat terjual di pasaran (Nurkholiq et al., 2019). Penerapan sistem pengendalian kualitas produk, maka perusahaan akan dapat meningkatkan produktivitas produk yang dihasilkan karena setiap produk yang dihasilkan

akan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dan akan mengurangi produk cacat yang dihasilkan pada proses produksi, sehingga akan menekan biaya yang digunakan untuk melakukan proses recycle produk-produk yang cacat (Daga et al, 2017). Selain itu penerapan sistem pengendalian kualitas produk akan meminimalisir produk cacat yang terjual dipasar, sehingga akan menekan biaya pengembalian produk oleh konsumen. Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan quality control produksi untuk mencapai kualitas produk yang meningkat yang telah dilakukan oleh (Choir, 2018) menyatakan bahwa dengan melakukan penerapan quality control pada saat melakukan proses produksi maka terjadi peningkatan jumlah produk yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan dapat menekan jumlah produk yang offspec, selanjutnya penelitian analisis pengendalian kualitas (quality control) dalam meningkatkan kualitas produk yang telah dilakukan oleh (Nurkholiq et al., 2019) menyatakan bahwa penerapan pengendalian kualitas (quality control) pada proses produksi dapat mengurangi jumlah kerusakan (cacat) pada produk dan meningkatkan jumlah produk yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Fokus pada pelanggan merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar menjadi lebih baik. Perusahaan dapat menetapkan sasaran dan memahami kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan yang akan dilayani. Selain itu, perusahaan juga harus merespon keluhan-keluhan pelanggan termasuk saran dengan serius untuk memahami keinginan pelanggan sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (R-Square) yaitu sebesar 0.181. sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebesar 18%. Untuk 72% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengaruh sebesar 0.393 dan nilai signifikansi 0.00.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Vesilia dan Realize. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stainlessindo Anugrah Karya Di Kota Batam". Jurnal Pundi, Vol.02, No.02.
- Basith, Abdul. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan De'pans Pancake And Waffle Di Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).Vol 11, No 1. hal:1-8Ahyari, Agus. 2002. Manajemen Produksi Pengendalian Produksi. BPFE-Anggota IKAPI: Yogyakarta.
- Daga, Rosnaini. Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute. 2017.
- Edy Purnomo. 2006. Pengaruh Quality Control terhadap Tingkat kerusakan produk pada PT. Filma Utama Soap Surabaya.Jurnal Ilmu-ilmu Sosial.
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). Metodologi Penelitian (I. Ismail (ed.)). Gunadarma Ilmu.
- Ismail, Riswandhi. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 10, Nomor 2, hal: 179-196.
- 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.
- Renata, 2012."Pengaruh Total Quality Management pada sistem pengukuran kinerja terhadap pengembangan produk dan efisiensi biaya pada PT. Bintang Alam Semesta".
- Riyaadh, Alif Faiz (2023) Pengaruh Pengendalian Kualitas dan Pengendalian Persediaan Bahan Baku Terhadap Kualitas Produk. Sarjana thesis, Universitas Siliwangi.
- Sudaryono, D. (2017). METODOLOGI PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method (kedua). RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Manajemen. Yoyakarta: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Kencana.