

## ANALISA PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA “UD. PURNAMA JATI“

Klarisa Qutrun Nada<sup>1</sup>, Nurul Lailatul Vitriyah<sup>2</sup>

1. Klarisa Qutrun Nada, Universitas Islam Jember, Indonesia
2. Nurul Lailatul Vitriyah, Universitas Islam Jember, Indonesia
3. Email: [nurlailav1106@gmail.com](mailto:nurlailav1106@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the application of Total Quality Management (TQM) indicators to customer satisfaction at UD Purnama Jati and the effect of TQM variable indicators on customer satisfaction at UD Purnama Jati. These indicators consist of focus on customers, obsession with quality, teamwork and long-term commitment. This research includes research using qualitative and quantitative descriptive approaches. The population in this study are customers at UD Purnama Jati. The sampling technique used accidental sampling with coincidence-based determination and sample determination using purposive sampling with the criteria of buyers over the age of 18 years, the respondents in this research were 45 people. Data collection techniques used observation, interviews, questionnaires or documentary questionnaires. Data analysis uses multiple linear regression tests that have been tested for validity, reliability, autocorrelation, heteroscedasticity. The results of the study show that focus on customers, obsession with quality, teamwork have a partial effect on customer satisfaction. Meanwhile, long-term commitment has no partial effect on customer satisfaction. Meanwhile, long-term commitment has no partial effect on customer satisfaction. Simultaneously focus on the customer. Obsession with quality, teamwork, long-term commitment simultaneously influence customer satisfaction at UD Purnama Jati.*

**Keywords:** Customer Satisfaction; Total Quality Management

### ABSTRAK

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Indikator Total Quality Manajement (TQM) terhadap kepuasan

pelanggan UD Purnama Jati dan Pengaruh indikator variabel TQM terhadap kepuasan pelanggan. Indikator tersebut yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen jangka Panjang. Penelitian ini termasuk penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan pada UD Purnama Jati. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan penentuan berdasarkan kebetulan dan penentuan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pembeli di atas umur 18 th, responden dalam penelitian ini sebanyak 45 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket atau kuisioner dokumenasi. Analisa data menggunakan uji regresi linier berganda yang telah di uji validitas, reliabilitas, autokorelasi, heterokedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan komitmen jangka panjang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, komitmen jangka panjang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan UD Purnama Jati.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan; Kepuasan Pelanggan; Total Quality Manajement*

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri di Indonesia semakin meningkat, salah satu yang berperan pesat dalam perkembangan tersebut adalah UMKM. Banyak perusahaan besar yang menggunakan alat strategi bersaing untuk untuk menstabilkan perusahaannya agar tetap berkembang. Dan suatu umkm juga ikut mengandalkan kemampuan teknologi untuk mempertahankan citra diri usahanya. Umkm berusaha menghadapi persaingan yang semakin tajam.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menghadapi persaingan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas terhadap barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Sebagaimana diungkapkan oleh Florentina, 2009 “Salah satu sistem yang mengutamakan kualitas produk atau jasa yang banyak diterapkan dan diadopsi oleh perusahaan-perusahaan adalah *Total Quality Management (TQM)*. Dasar pemikiran perlunya *Total Quality Management (TQM)* sangatlah sederhana, yakni cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Di kabupaten Jember ada salah satu industri usaha menengah ke atas yang telah menerapkan sistem *Total Quality Management* yaitu UD Purnama Jati yang berlokasi di pusat kota Jember. Ada 10 karakteristik atau ciri-ciri dari *Total Quality Management (TQM)* yang mana ada empat karakteristik yang di jadikan variabel penelitian. maka peneliti tertarik untuk menggali apakah sistem tersebut juga baik di terapkan untuk seluruh UMKM dan apakah berpengaruh bagi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerepan dan pengaruh indikator *Total Quality Management (TQM)* terhadap kepuasan pelanggan UD Purnama Jati.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di daerah Bungur No 9, Darwo Timur, Gebang Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada UD Purnama Jati, Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah Accidental

Sampling yaitu teknik penentuan berdasarkan kebetulan dan dikhususkan untuk pelanggan UD Purnama Jati. Analisa tujuan pertama menggunakan penjelasan secara deskriptif, tujuan kedua menggunakan analisa data uji regresi linier berganda dan tujuan ketiga menggunakan tahapan skoring, uji validasi, autokorelasi, multikoloniaritas, heteroskedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji F (Simultan)

**Tabel 1. Hasil Uji F (Simultan)**

F-test	F-tabel	F-sig
37,237	3,204	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel 3 diatas diketahui F hitung sebesar 37,237 dengan signifikansi 0,000. F tabel dapat diperoleh dari F tabel statistik sebesar 3,204. Dengan demikian diketahui F hitung ( $37,237 > 3,204$ ) dengan Sig. ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya secara bersama-sama Variabel Fokus Pada pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi terhadap kualitas ( $X_2$ ), Kerjasama tim ( $X_3$ ), Komitmen jangka panjang ( $X_4$ ), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel independent kepuasan pelanggan (Y).

### 2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 2. Hasil Uji Determinasi**

Variabel	Koefisien Regresi
R-Square	0,784

Sumber: Data primer yang di olah pada tahun 2023

Dari tabel 4 di atas dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,784 atau 78,4% , maka Variabel Fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi terhadap kualitas ( $X_2$ ), Kerjasama tim ( $X_3$ ), Komitmen jangka panjang ( $X_4$ ), dapat mempengaruhi kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Purnama Jati sebesar 0,784 atau 78,4%. dan

sisanya sebesar 0,216 atau 21,6% seperti pada penelitian terdahulu dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3. Uji Persamaan Regresi

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Sdt Error	T-test	Sig.
Fokus Pada Pelanggan	0,271	0,070	3,887	0,000
Obsesi terhadap kualitas	0,266	0,067	3,955	0,000
Kerjasama tim	0,229	0,089	2,955	0,013
Komitmen jangka panjang	-0,079	0,100	-0,793	0,433

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda dengan standar eror 0,05 sebagai berikut:

$$Y = 7.341 + 0.271 X_1 + 0.266 X_2 + 0.229 X_3 + -0.079 X_4$$

Hasil dari analisis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta diatas sebesar 7,341 angka tersebut bernilai positif, menjelaskan keadaan ketika variabel  $X_1$  (fokus pada pelanggan),  $X_2$  (obsesi terhadap kualitas),  $X_3$  (Kerjasama tim) dan  $X_4$  (Komitmen Jangka panjang), mempunyai nilai nol, maka Variabel independent kepuasan pelanggan akan positif. Nilai konstanta menunjukkan nilai positif berarti bahwa Kepuasan Pelanggan sudah berjalan secara efektif.
- Fokus pada pelanggan ( $X_1$ ) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,271. terhadap Variabel Independent. Fokus Pada Pelanggan meningkat 1 satuan dengan menganggap faktor lain tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,271.
- Obsesi terhadap kualitas ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,266. Terhadap variabel independent. obsesi terhadap kualitas meningkat 1 satuan dengan menganggap faktor lain

tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,266.

- d. Kerjasama tim ( $X_3$ ) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,229 terhadap Variabel Independent. Kerjasama tim meningkat 1 satuan dengan menganggap faktor lain tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,229
- e. Komitmen Jangka Panjang ( $X_4$ ) memiliki nilai koefisien negative sebesar -0,079 terhadap variabel independent. Komitmen jangka panjang menurun 1 satuan dan menganggap faktor lain tetap, maka kepuasan pelanggan akan menurun sebesar -0,079.

#### 4. Uji T (parsial)

**Table 2. Hasil Uji Parsial**

Variabel	T Hitung	T Tabel	Sig	Keterangan
Fokus Pada Pelanggan	3,887	1,680	0,000	Sig
Obsesi Terhadap Kualitas	3,955	1,680	0,000	Sig
Kerjasama Tim	2,582	1,680	0,013	Sig
Komitmen Jangka Panjang	-0,793	1,680	0,433	Tidak Sig

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil pengujian yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, fokus pada pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung (3,887) > t tabel (1,680) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Fokus pada Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Fokus pada pelanggan eksternal, yaitu orang atau konsumen yang membeli produk pada UD Purnama Jati, Pelanggan dapat menentukan

apakah mereka puas terhadap pelayanan maupun kualitas produk yang diberikan oleh Purnama Jati.

Hasil uji statistik yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fokus pada pelanggan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada UD Purnama Jati. Maka berdasarkan hasil observasi dan wawancara di beberapa responden konsumen mengaku bahwa kualitas produk purnama jati sudah tidak di ragukan lagi, dan Purnama Jati juga merupakan pusat sentral oleh-oleh khas kota Jember yang menjadi rujukan setiap konsumen yang ingin membeli produk khas Jember, selain itu purnama jati juga memberikan tawaran harga bersaing yang relative lebih terjangkau, hingga bentuk pelayanan purnama jati yang loyal dan ramah. Hal ini menunjukkan bahwa purnama jati memberikan fokus pada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik, dapat menerima pengaduan dan komplain dengan baik, melakukan pelayanan secara professional dan loyal serta memberikan problem solving dan quality servis terhadap customer.

#### b. Obsesi Terhadap Kualitas Pada Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, obsesi terhadap kualitas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung (3,955) > t tabel (1,680) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Penentu akhir kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, seluruh level karyawan

maupun manajemen UD Purnama Jati harus terobsesi untuk memenuhi bahkan melebihi dari apa yang ditentukan tersebut. Hasil uji statistik yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif variabel Obsesi Terhadap Kualitas dengan Kepuasan pelanggan pada UD Purnama Jati. Maka hasil observasi dan wawancara di beberapa responden, konsumen mengakui bahwa kualitas produk yang di tawarkan oleh purnama jati bermutu tinggi, dengan ciri khas rasa yang berbeda dengan rumah produksi oleh-oleh khas jember yang lainnya, purnama jati memberikan daya tarik yang berbeda, sehingga konsumen cenderung memilih berbelanja di purnama jati, alasan lainnya juga karena harga yang di tawarkan lebih terjangkau di pusat oleh-oleh di tempat lain, pelayanan yang di berikan pun mampu mengatasi berbagai keluhan konsumen. Maka dalam hal ini di ketahui bahwa obsesi terhadap kualitas di pengaruhi oleh manajemen purnama jati, mulai dari karyawan purnama jati yang memilik kualitas tanggap, ramah, sopan terhadap pelanggan, harga jual produk yang bias di beli oleh semua kalangan, dan produk yang berkualitas tinggi.

c. Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, komitmen jangka panjang tidak pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung (-0,793) < t tabel (1,680) dan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,433 berada di atas 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini ditolak. Penerapan kerja sama tim (teamwork) pada UD Purnama Jati dapat dilihat dari Sinergitas dan kekompakan

karyawan dalam menjalankan tugas sesuai divisinya, juga keseragaman tindakan dan berbagai langkah sesuai standar yang ditetapkan dalam upaya melayani pelanggan. Penerapan kerja sama tim (teamwork) pada UD Purnama jati dapat dilihat dari Sinergitas dan kekompakan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai divisinya, juga keseragaman tindakan dan berbagai langkah sesuai standar yang ditetapkan dalam upaya melayani pelanggan. Maka berdasarkan hasil observasi dan wawancara di beberapa responden, konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UD Purnama Jati, karyawan purnama jati yang dinilai tanggap dan sikap kepada pelanggan, serta kerjasama antar karyawan yang baik, seperti packing produk dan mengangkat barang dikerjakan secara bergantian pada karyawan yang berkerja pada jam tersebut. Maka dalam hal ini diketahui kerjasama tim pada UD Purnama Jati sebelumnya sudah diberikan pemahaman dan pelatihan, serta manajemen yang sudah tertata sehingga karyawan mampu memberikan pelayanan yang efektif, cepat dan tanggap, mampu memberikan informasi dengan jelas.

d. Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kepuasan Pelanggan

Komitmen yang dimaksudkan di sini adalah kepercayaan atau keinginan dalam hubungan antara Pelanggan dengan UD Purnama jati pada hubungan tersebut untuk melihat hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Hasil uji statistik penelitian menunjukkan bahwa variabel Komitmen jangka panjang (X4) memiliki hubungan yang positif namun tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y) Pada

UID Pulrnama jati. Maka belrdasarkan hasil obselrvasi dan wawancara di belbelrapa relspondeln, konsulmeln melngakul bahwa kelpultulsan dalam memilih produk pada pulrnama jati bulkanlah selbulah komitmeln jangka panjang, misalnya dikelselmpatan lain ada pilohan yang lebih telrjangkaul maka konsulmeln akan memilih produk yang lebih mulrah, sellain itul, pulsat olelh-olelh khas jelmbelr kelbanyakan di datangi olelh orang-orang yang seldang dalam pelrjalanan pullang, selhingga konsulmeln pada pulrnama jati akan sellalul belrganti-ganti, dan kelbanyakan produk yang di julal adalah produk olelh-olelh dan tidak sellalul ulpdatel. Maka dalam hal ini dikeltahuli komitmeln jangka panjang bagi pelanggan/konsulmeln tidak dapat telrikat, dalam artian pelanggan ingin belbas memilih ingin belrbellanja dimana saja.

## **KESIMPULAN**

1. Bahwa dengan adanya Penerapan *Total Quality Manajement* pada tingkatan usaha menengah ke atas, dapat menjadikan manajemen lebih tertata dan sistematis, dengan begitu *Total Quality Manajement* mampu menjadi alat dan trobosan baru bagi pengusaha atau perusahaan yang menginginkan tujuan panjang dalam usahanya.
2. Indikator *Total Quality manajemen* variabel fokus pada pelanggan, Secara Simultan obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, komitmen jangka berpengaruh secara signifikan pada variabel independent kepuasan pelanggan pada UD Purnama jati. Secara uji parsial variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim memiliki pengaruh signifikan

paling besar terhadap kepuasan pelanggan pada UD Purnama jati. Variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas Berpengaruh dominan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD Purnama Jati. maka terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kepuasan pelanggan dan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 78,4%, dan sisa nya 21,6% di pengaruhi oleh indikator variabel *Total Quality manajement* yang lainnya.

## SARAN

1. Agar lebih memberikan inovasi dan strategi untuk mempertahankan kualitas produk dan pelayanan, guna memberikan daya tarik jangka panjang,
2. Dapat menambah dan *display* produk varian oleh-oleh diluar produk lokal jember agar memudahkan pelanggan untuk menikmati makanan tersebut.
3. Purnama jati harus lebih mengidentifikasi lagi kebutuhan dan keinginan sarta mengupayakan permasalahan pelanggan dengan cara tepat dan cepat, pendekatan dalam rangka membina hubungan yang harmonis kepada pelanggan, karyawan, mitra harus lebih di fokuskan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Andriana, ana noor. 2013. Pengaruh *TOTAL Quality Management* (TQM) Terhadap Target Pemasaran Pada PT. Wijaya Karya (PERSERO), Tbk Di Samarinda. Di akses dari [https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/Ana\\_Noor\\_Andriana\\_pengaruh\\_TQM\\_terhadap\\_target\\_pemasaran\\_pada\\_PT.\\_Wijaya\\_Karya\\_9Persero\)\\_Tbk\\_di\\_Samarinda%20\(05-10-14-09-18-57\).pdf](https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/Ana_Noor_Andriana_pengaruh_TQM_terhadap_target_pemasaran_pada_PT._Wijaya_Karya_9Persero)_Tbk_di_Samarinda%20(05-10-14-09-18-57).pdf). Pada tanggal 28 oktober 2022. Pukul 11:45 wib.

Bhaskara, risky andika. 2018 yang berjudul Pengaruh Penerapan *TOTAL Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan PADA PT. PLN (PERSERO) Area Kabupaten Kutai Timur. Di akses dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/12171>. Pada tanggal 28 oktober 2022. Pukul 11:55 wib.

Frimansyah, ilham. 2013. Evaluasi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja PT. APAC INTI CORPORA (Unit SPINNING IV RING YARN. Di akses dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/30149>. Pada tanggal 28 oktober 2022. Pukul 12:31 wib.

Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia.

Goetsch, D. L. dan Davis, S. (1995). *Implementing to Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Ilham mubarak, Muhammad. 2018. Regresi Linier Berganda [Dasar Teori]. Di akses dari <https://muhammadilhammubarak.wordpress.com/2018/08/09/regresi-linier-berganda-dasar-teori/>. Pada tanggal 27 oktober 2022. Pukul 22:12 wib.

Irfan, Muhamad Sayuti. 2018. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan DI Terrace Cafe Yogyakarta. Di akses dari <http://repository.ampta.ac.id/152/>. Pada tanggal 28 oktober 2022. Pukul 11:01 wib.

Jurnal.id. 2022. Tips Memulai Usaha Kerajinan Tangan dengan Bermodalkan Kreativitas. Di akses dari <https://www.jurnal.id/id/blog/tips-memulai-usaha-handicraft-dengan-bermodalkan-kreatifitas/>. Pada tanggal 27 oktober 2022. pukul 21:46

Konsultans, pqm. 2022. Mengapa Harus TQM? 7 Keuntungan Besar yang Bakal Didapat Perusahaan!. Di akses dari <https://pqm.co.id/mengapa-harus-tqm-7-keuntungan-besar-yang-bakal-didapat-perusahaan/>. Pada tanggal 27 oktober 2022. Pukul 20:42 wib.

- Kurniawan, Amin. 2011. Pengaruh Penerapan *Quality Manajement (TQM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawamangu Pada Tahun 2010. Di akses dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/21497>. Pada tanggal 28 oktober 2022. Pukul 11:15 wib
- Lazuardi, dania. 2022. 5 Pilar Total Quality Management (TQM) Dalam Pengembangan Bisnis. Di akses dari <https://inmarketing.id/pilar-total-quality-management-tqm.html.in>. Marketing. Pada tanggal 27 oktober 2022. Pukul 21:23 wib.
- Megawati, Risky eka Dkk. 2016. 'Analisa Pengaruh *Total Quality Manajemen* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada UMKM UD.Rizky Barokah, Surabaya) Menyatakan bahwa.di akses dari <http://repository.untag-sby.ac.id/259/>. Pada tanggal 28 oktober 2022. Pukul 11:23 wib.
- Nasution, Nur 2004\_Manajemen Terpadu (Total Service Management).Penerbit Ghalia Indonesia Bogor.
- Steinberg, R.J. 1999. Cognitive Psychology. Second Edition. Philadelphia: Harcout Brace College Publishers.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta Andi Offset.
- Yudhanti, Carollyn dkk. 2019 yang berjudul " Pengaruh Penerapan *TOTAL Quality Management* Terhadap Daya Saing Perusahaan. <file:///C:/Users/User/Downloads/348-Article%20Text-722-1-10-20190820-1.pdf>. Pada tanggal 28 oktober 2022.
- Zulian, Yamit, 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.