

MANAJEMEN MUTU PENGOLAHAN TEH DI PT. CANDILOKA DESA GIRIKERTO KECAMATAN SINE KABUPATEN NGAWI JAWA TIMUR

MAHFUD SYAMSUL ARIFIN

2017/19334/EP

Dr. Ir. Agatha Ayiek Sih Sayekti, MP./ Tri Endar Suswatiningsih, SP., MP.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan system manajemen mutu yang telah diterapkan oleh PT. Candiloka Ngawi Jawa timur. Penelitian dilaksanakan di PT. Candiloka Ngawi Jawa timur pada tanggal 29 April – 13 Mei 2021. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa angket (kuisisioner). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM yang sudah dijalankan PT. Candiloka dengan dengan indicator yang pertama focus pada pelanggan memperoleh kriteria baik, obsesi terhadap kualitas dengan kriteria baik, pendekatan ilmiah dengan kriteria baik, komitmen jangka panjang dengan kriteria sangat baik, kerjasama tim dengan kriteria baik, perbaikan system secara berkesinambungan dengan kriteria baik, pendidikan dan pelatihan dengan kriteria baik, kebebasan terkendali dengan kriteria baik, kesatuan tujuan dengan kriteria baik, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dengan kriteria baik.

Kata kunci : Unsur-unsur TQM

PENDAHULUAN

Belakangan ini Indonesia selalu meningkatkan berbagai usaha dalam menghasilkan produk yang mempunyai mutu tinggi, yang demikian diakibatkan dari dunia perdagangan yang menuntut produk memiliki mutu yang tinggi. Satu

diantara sector yang terus dipacu yaitu sector perkebunan yang selalu diupayakan supaya produk yang dihasilkan mampu bersaing dipasar nasional maupun internasional. Peranan sector perkebunan ini sangat penting, maka perlu pembanganun pada sector ini, diantaranya

yaitu penyediaan bahan baku untuk industri, sumber pendapatan petani, pengembangan wilayah dan penyerapan tenaga kerja.

Komoditas utama sector perkebunan diantaranya yaitu komoditas teh, yang mana komoditas ini banyak diekspor ke seluruh dunia. Akan tetapi sering dari kegiatan ekspor komoditas sector perkebunan yang ditolak dan dikembalikan konsumen luar negeri karena tidak memenuhi standart mutu yang sesuai dengan permintaan konsumen luar negeri. Salah satu contoh komoditas teh ditolak dikarenakan dengan alasan tidak sesuai rasa, aroma dan warna. Kaitannya sebagai perusahaan yang memproduksi dengan mutu yang tinggi, perusahaan dengan komoditas teh dianjurkan memenuhi standart yang ditetapkan sehingga produk yang dihasilkan dapat memiliki daya saing yang tinggi.

Salah satu standart yang bisa dipakai sebagai acuan adalah Standart Nasional Indonesia (SNI). Standart untuk komoditas teh ini harus ditetapkan dan diberlakukan secara aktif supaya dapat menciptakan standart mutu produk yang sesuai dengan perkembangan pasar local dan pasar global. Standart-standart tersebut antara lain yaitu untuk teh hitam, dimana the kering hasil pengolahan pucuk daun dan daun muda termasuk tangkainya yang melalui proses

fermentasi. Kemudian untuk jenis teh hijau yaitu daun pucuk dan daun yang sudah diproduksi tanpa melewati proses fermentasi.

Untuk mempertahankan usaha atau bisnisnya harus meningkatkan kualitas yang dimiliki. Sejalan dengan meningkatnya ilmu pengetahuan muncul system inovasi yang dikenalan manajemen mutu diantaranya ISO 9000 dan Total Quality Manjemen (TQM). Menurut purnama (2006), “ISO 9000 dan TQM merupakan dua hal yang mempunyai keterkaitan erat, kebanyakan perusahaan yang mengadopsi ISO 9000 pada saat yang bersamaan juga mengadopsi penerapan TQM”. Banyak ahli menyebutkan bahwa penerapan ISO 9000 adalah awal dari penerapan TQM. ISO 9000 yaitu standart internasional, didalam standart terdapat persyaratan mendasar bagi organisasi yang mempunyai keinginan untuk menerapkan system manajemen mutu. TQM memiliki tujuan untuk memberikan jasa atau produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen dimana akan mengakibatkan pembelian secara terus-menerus.

Total Quality Manajemen merupakan system manajemen untuk fokus pada kepuasan pelanggan untuk memenuhi daya saing dari perusahaan serta dapat menjamin hidup dari perusahaan itu sendiri. Menurut Nasution M.N (2001), “TQM merupakan

suatu pendekatan dalam menjalankan usahanya yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya”.

TQM adalah gambaran dari kepuasan pelanggan atas pekerjaan, kerjasama tim dan organisasi. Menurut Akhyar (2014), TQM mengharuskan komitmen penuh pimpinan perusahaan dimana komitmen ini harus disebarkan kepada seluruh level organisasi.

Implikasi dari hal diatas menunjukkan penerapan TQM perusahaan harus memiliki visi misi dan kemampuan supaya dapat mengembangkan pasar sekarang, serta bisa menyesuaikan kebutuhan produk atau jasa yang akan datang. Kemampuan manajemen dalam menciptakan pasar inilah yang dapat menjamin kelangsungan hidup perusahaan .

METODE PENELITIAN

A. Metode dasar penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Sugiono (2012) menjelaskan penelitian deskriptif adalah, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian dalam penelitian ini adalah survey. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan instrument yang berupa angket (kuisioner). Angket (kuisioner) adalah merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden kemudian dijawab (Sugiono, 2009).

B. Metode penentuan lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian

Pemilihan lokasi ditentukan secara *purposive sampling* yaitu dilakukan secara sengaja dilakukan penelitian pada tempat tersebut. Alasan dari penentuan lokasi dimana PT. Candiloka ini sudah berdiri sejak 1973 dan masih bertahan sampai saat ini tetapi belum diketahui manajemen mutu yang diterapkan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Candi Loka desa girikerto, kecamatan sine, kabupaten Ngawi, Jawa timur. Penelitian dilaksanakan pada 29 April 2021- 13 Mei 2021..

C. Metode penentuan sampel

Penentuan sampling yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*. Sugiono (2009), Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila sesuai orang yang kebetulan

ditemui itu cocok sebagai sumber data penelitian. Untuk populasinya adalah semua orang di PT. Candiloka dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang.

D. Metode pengambilan dan pengumpulan data

1. Metode wawancara

Menurut Jogiyanto (2004), metode wawancara yaitu komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Metode wawancara menggunakan wawancara personal dan wawancara telephone. Wawancara personal yaitu dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan responden. Dalam wawancara secara langsung responden dipilih harus memiliki informasi yang diperlukan. Sedangkan wawancara telephone dilakukan dengan telephone, wawancara ini dilakukan apabila kondisi dari kedua belah pihak tidak memungkinkan untuk bertemu secara langsung.

2. Metode observasi

Metode observasi adalah metode untuk memperoleh data primer dengan

mengamati/melihat objek secara langsung. Terdapat dua macam yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung. Penelitian ini menggunakan observasi secara langsung dalam pengamatannya.

3. Kuisioner

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuisioner. Kuisioner adalah beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam artian laporan mengenai pribadinya atau hal yang diketahuinya (Arikunto, 2013).

Dalam kuisioner ini digunakan skala likert sebagai pengukuran variabelnya. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menyusun item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiono, 2012).

E. Konseptualisasi dan pengukuran variabel

Tabel 1.2 Konseptualisasi variabel

Konsep variable	Indikator	Ukuran	Skala	Item
Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam	Fokus pada pelanggan	Produk yang dihasilkan karyawan untuk memenuhi dan	Ordinal	1

menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya”. Fandy Tjiptono (2003)		memuaskan pelanggan		
	Obsesi terhadap kualitas	Sikap dan komitmen untuk meningkatkan kualitas produk, jasa dan karyawan	Ordinal	2
	Pendekatan ilmiah	Pengambilan keputusan didasarkan pada data yang sudah ada, mencari penyebab suatu permasalahan dan berusaha mencari pemecahannya untuk melakukan perbaikan	Ordinal	3
	Komitmen jangka panjang	Mengadakan perubahan budaya agar dalam penerapan TQM berjalan dengan sukses.	Ordinal	4
	Kerja sama tim	Kerjasama yang dijalin antara pimpinan, karyawan dan pihak luar	Ordinal	5
	Perbaikan system secara berkesinambungan	Perbaikan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan	Ordinal	6

		pelanggan dan persaingan global		
	Pendidikan dan pelatihan	Meningkatkan kemampuan karyawan dengan pendidikan dan pelatihan	Ordinal	7
	Kebebasan yang terkendali	Adanya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan	Ordinal	8
	Kesatuan tujuan	Adanya kesatuan tujuan yang sama	Ordinal	9
	Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	Mengikutsertakan karyawan pada semua level organisasi dalam pengambilan keputusan dan mempertimbangan masukan untuk diterima atau tidak.	Ordinal	10

Sumber : Data primer (2021)

F. Metode analisis data

a. Analisis deskriptif

Menurut Sugiono (2011), analisis deskriptif adalah analisis yang mengemukakan tentang data diri dari responden, yang sudah diperoleh dari jawaban responden melalui kuisioner yang sudah dibagikan. Kemudian data yang

diperoleh tersebut dihitung persentasenya.

Analisis deskriptif dalam penelitian pada dasarnya menjelaskan tentang proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga lebih mudah dipahami. Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan gambaran

terhadap suatu obyek yang diteliti melalui data sampel populasi. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian dan data demografi dari responden.

Setelah dilakukan analisis data dilapangan kemudian dilakukan perhitungan hasil kuisioner supaya hasil analisi dapat truji dan dapat diandalkan/ setiap masing-masing item memiliki nilai yang berbeda, yaitu :

Tabel 1.3 pemberian skor kuisioner

Skor	Jawaban
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat setuju

Sumber : Sugiono (2012)

Metode analisis yang digunakan adalah mempresentasikan jawaban dari responden dari kuisioner yang telah dibagikan. Ukuran dari presentase yaitu sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

P : Presentase

Skor aktual : Jawaban seluruh responden

Skor ideal : Skor atau bobot tertinggi

Dari hasil yang diperhitungkan anantara skro actual dengan skor ideal dapat dikontribusikan dengan tabel 1.4 dibawah ini :

Tabel 1.4 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden

No	Presentase (%)	Kriteria
1	81-100	Sangat baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup baik
4	21-40	Kurang baik
5	0-20	Sangat kurang baik

Sumber : Umi Narimawati (2010)

b. Uji validitas dan reliabilitas

1. Uji validitas

Menurut Ghozali (2018), uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisioner yang digunakan. Kuisioner sebagai instrument penelitian dikatakan valid apabila pertanyaan datau pernyataan mampu menggambarkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut.

Rumus korelasi yang bisa digunakan yaitu dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi pearson product moment. Sanusi (2011) dalam pureklolong (2017) menjabarkan rumus tersebut sebagai berikut :

$$r = \frac{N (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x^2)][N \sum y^2 - (\sum y^2)]}}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi

x : skor butir

y : skor butir total

N : jumlah sampel

Setelah dilakukan perhitungan nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel dengan derajat nilai $(n-2)$. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat

disimpulkan bahwa poin datau butir pada kuisioner tersebut valid.

2. Uji reliabilitas

Menurut Sugiono (2017, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Selain mempunyai tingkat validitas, alat ukur juga harus memiliki tingkat kekonsistenan. Uji reliabilitas dilakukanterhadap item pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid, untuk diketahui sejauh mana hasil pengukuran dapat konsisten apabila dilakukan kembali terhadap gejala yang sama.

Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus alpha cronbach dengan bantuan software SPSS versi 20.0. suatu variabel dikatakan reliabel apabila alpha cronbach menunjukkan nilai $>0,6$.

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dan memperoleh data yang valid dan reliabel maka analisis lebih lanjut dapat dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan akhir dengan resiko kecil dan bisa dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Focus pada pelanggan

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 76%, yang membuktikan bahwa fokus pada pelanggan yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dilaksanakan dengan **baik**.

Hal ini juga ditandai pada proses observasi dan wawancara dengan semua responden bahwa perusahaan sudah melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan dari pelanggan dengan memberikan pelatihan kesemua tingkat organisasi dan melakukan langkah untuk perbaikan kualitas sesuai permintaan pelanggan. Langkah-langkah yang diambil diantaranya penyesuaian mesin produksi supaya teh yang diproduksi mendapatkan kualitas yang diharapkan oleh pelanggan yaitu dengan memproduksi teh sesuai standart yaitu teh hijau dengan pucuk dan daun tanaman teh yang diolah tanpa melalui proses fermentasi khusus.

b. Obsesi terhadap kualitas

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 73%, yang membuktikan bahwa obsesi terhadap kualitas yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dijalankan dengan **baik**.

Hal ini dibuktikan pada proses observasi dan wawancara dengan seluruh responden bahwa perusahaan sudah mengutamakan perbaikan mutu dan pelayanan serta selalu memperbarui

mesin pengolahan yang canggih dan juga selalu menjaga kebersihan dari tempat produksi untuk memperoleh kualitas yang diinginkan. Kemudian untuk mesin yang paling terbaru dari perusahaan ini adalah Dried tea refiner/ mesin sortasi yang dimana baru perusahaan ini yang memiliki mesin ini.

c. Pendekatan Ilmiah

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 73%, yang membuktikan bahwa pendekatan ilmiah yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dijalankan dengan **baik**.

Hal ini juga ditandai pada saat melakukan proses observasi dan wawancara bahwa pihak perusahaan dalam pengambilan keputusan, mendesain pekerjaan dan pemecahan masalah berdasarkan data yang telah disediakan oleh manajemen dari perilaku yang sudah ada. Perusahaan selalu mencatat apa saja yang menjadi masalah disetiap kejadian yang kemudian dijadikan acuan untuk perbaikan kedepannya. Akan tetapi dalam perusahaan ini belum memiliki seorang ahli dalam hal manajemen mutu, maka dari itu diperlukan seorang ahli manajemen mutu untuk perbaikan kedepannya.

d. Komitmen jangka panjang

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 81%, yang membuktikan

bahwa komitmen jangka panjang yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dijalankan dengan **sangat baik**.

Hal ini juga ditandai pada saat melakukan proses observasi dan wawancara bahwa perusahaan selalu meningkatkan daya saingnya dengan berusaha berpedoman kepada visi misi seperti meningkatkan produksi dari tahun ke tahun dengan jalan, peningkatan mutu hasil olahan teh hijau, peningkatan sumber daya manusia, peningkatan kesejahteraan karyawan/masyarakat, peningkatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja melalui Sistem Manajemen K3 serta menyebarluaskan kepada seluruh karyawan untuk bisa merealisasikan secara bersama-sama.

e. Kerjasama tim

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 73%, yang membuktikan bahwa kerjasama tim yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dijalankan dengan **baik**.

Hal ini juga ditandai pada saat melakukan proses observasi dan wawancara bahwa perusahaan selalu memperhatikan kerja sama tim dalam melakukan kegiatan operasionalnya, dari proses awal sampai produk jadi. Tidak ada batasan antara staff dengan karyawan dalam perusahaan tersebut.

f. Perbaikan system secara berkesinambungan

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 71%, yang membuktikan bahwa perbaikan system secara berkesinambungan yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dilaksanakan dengan **baik**.

Hal ini juga ditandai pada saat melakukan proses observasi dan wawancara bahwa pihak perusahaan melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap sumber daya manusia, mesin-mesin produksi dan metode produksi yang digunakan. Pihak perusahaan juga selalu melakukan pertimbangan atas masukan yang datang baik dari karyawan, maupun konsumen guna untuk meningkatkan semua aspek kualitas.

g. Pendidikan dan pelatihan

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 76%, yang membuktikan bahwa pendidikan dan pelatihan yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dilaksanakan dengan **baik**.

Pendidikan dan pelatihan ini diberikan setiap setahun sekali untuk meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia dan sehingga dapat meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan. Bentuk dari pelatihan dari perusahaan ini diantaranya training kepada staffnya dengan pelatihan di

perusahaan lain yang lebih besar, sementara untuk pelatihan karyawannya diberikan melalui seminar-seminar yang diadakan setiap setahun satu kali oleh pihak manajemen.

h. Kebebasan yang terkendali

Dari hasil tersebut diperoleh presentase 73%, yang membuktikan bahwa kebebasan yang terkendali yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dilaksanakan dengan **baik**.

Hal ini juga ditandai pada saat melakukan proses observasi dan wawancara bahwa pihak perusahaan selalu memberikan kebebasan kepada karyawan dalam mengeluarkan pendapat berdasarkan ketentuan yang berlaku didalam perusahaan. Tetapi karyawan hanya dilibatkan untuk mengeluarkan pendapat, pengambilan keputusan tetap ditentukan oleh pimpinan perusahaan. Tidak berjalannya kebebasan terkendali ini mengakibatkan tidak adanya rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

i. Kesatuan tujuan

Dari hasil analisis data diperoleh presentase 74%, yang membuktikan bahwa kesatuan tujuan yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dijalankan dengan **baik**.

Hal ini juga ditandai pada saat melakukan proses observasi dan wawancara bahwa manajemen sudah

menyelaraskan tujuan dari perusahaan dengan memberikan pengetahuan tentang visi misi perusahaan kepada para karyawan. Diantara misi yang sudah dijalankan ada beberapa yang belum terlaksana diantaranya yaitu budidaya tanaman teh dengan teknologi unggul dan upaya pemasaran secara ekspor.

j. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Dari hasil analisis diperoleh presentase 75%, yang membuktikan bahwa adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan yang telah diterapkan PT. Candiloka sudah dilaksanakan dengan **baik**.

Hal ini juga ditandai pada saat melakukan proses observasi dan wawancara bahwa pihak perusahaan sudah melakukan strategi diantaranya, memberi ruang atau kebebasan kepada karyawan untuk berkreaitivitas, membangun kepercayaan terhadap karyawan dan juga keterbukaan dalam hal komunikasi.

KESIMPULAN

penerapan TQM yang sudah dijalankan PT. Candiloka dengan dengan indicator yang pertama focus pada pelanggan memperoleh kriteria baik, obsesi terhadap kualitas dengan kriteria baik, pendekatan ilmiah dengan kriteria baik, komitmen jangka

panjang dengan kriteria sangat baik, kerjasama tim dengan kriteria baik, perbaikan system secara berkesinambungan dengan kriteria baik, pendidikan dan pelatihan dengan kriteria baik, kebebasan terkendali dengan kriteria baik, kesatuan tujuan dengan kriteria baik, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dengan kriteria baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Anwar, Sanusi, 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta
- Bounds, Greg, 1994. *Beyond Total Quality Management, toward the emerging paradigm*. Mc. Graw Hill Int. Edition.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua. Penerbit BFEE UGM, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hadiwiarjo, Bambang H. dan Sulastijarningsih W. 1996. *Memasuki pasar Internasional dengan ISO 9000 system manajemen mutu*. Edisi Pertama. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hardjosoedarmo, Soewarso, 2004. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andi Offset, Yogyakarta.
- Jogiyanto H.M, 2004, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Edisi Kedua, Yogyakarta,.
- L.Cooper Cary, 2000. *Organizational Behavior Volume I – Micro Approaches*: Sage Publications
- Mardalis, 2014. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M.N, 2001. “*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.” Penerbit:

- Erlangga.
- Nasution, M. N, 2002. *Manajemen mutu terpadu*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M.N, 2005. *Manajemen mutu terpadu total quality manajemen*. Edisi kedua. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Purnama, Nursyabani, 2006. *Manajemen kualitas perspektif global*. Ekonisia, Yogyakarta.
- Slameto, 2001. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Renika Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2011. *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bnadung.
- Sugiyono, 2015. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F., dan A. Diana, 2003. *Total Quality Management. Edisi Ke-4*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umi, Narimawati, 2010. *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Penerbit Genesis, Jakarta.