

DAFTAR PUSTAKA

- Adhinata, R., Koto, M. S., & Panggabean, S. A. (2023). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Travel CV. Fores Sibolga. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*, 1(1).
- Aghivirwiati, G. A., Juliawati, P., Lumbanraja, T., Qosim, N., Sofyanty, D., Dewiningrat, A. I., Kismanto, Munim, A., Noviana, A., & Liow, F. E. (2022). *Manajemen Kualitas* (P. T. Cahyono, Ed.; Vol. 1). Penerbit Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Ambarwati, R., & Supardi. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi Dalam Industri*. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.
- Aqsa, M., Risal, M., & Nur, R. (2021). *Total Quality Management and Service Quality on Customer Satisfaction in Public Services*. 4(2).
- Arista, B., Anisa, N. A., & Farida, N. (2023). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perjalanan Wisata (Open Trip) CV. Gass Adventure, Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen (EBISMEN)*, 2(3).
- Avesta, J. S., & Rosdiana, Y. (2023). Pengaruh *Total Quality Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SD XYZ. *Jurnal Riset Akuntansi (JRA)*, 2(2).
- BMKG. (2025). Normal Suhu Rata-rata Bulanan Indonesia 1991-2020 dan Suhu Rata-rata Bulanan Indonesia Hingga Desember 2024. Diakses 20 Februari 2025, dari <https://www.bmkg.go.id/iklim/anomali-suhu-udara-bulan-desember-2024>
- Cahya, R. A. (2022). Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Sebagai Upaya Dalam Pembinaan Lingkungan dan Kemitraan. *Journal of International Management (JIM)*, 1(1).
- Daksith, H. K. P., & Hewage, U. (2021). *Total Quality Management & Customer Satisfaction in Public Hospitals in Sri Lanka*.
- Databoks.katadata.co.id (2021). Indonesia Hasilkan 60 Juta Ton Limbah B3 Pada 2021. Diakses 21 Juni 2025, dari <https://databoks.katadata.co.id/layanan-konsumen-kesehatan/statistik/d6f93c4d8da6d48/indonesia-hasilkan-60-juta-ton-limbah-b3-pada-2021>.
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen)* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

- Ghozali, Prof. H. I., & Kusumadewi, D. K. A. (2023). *Partial Least Squares (Konsep, Teknik, dan Aplikasi) Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*. Penerbit Yoga Pratama.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence Introduction to Total Quality* (8th ed.). Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (Vol. 13). Pearson Education.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Untomo Press.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Kyei, M. O., Kong, Y., Akomeah, M. O., & Afriyie, S. O. (2023). *Assesing The Influence of Total Quality Management on Customer Satisfaction In The Telecom Industry: A TQM-SERVQUAL Prespective*. 3.
- Marwiyah, S., Sedarmayanti, Sunarsi, D., Setiawan, H., & Suharsono, N. (2022). *Total Quality Management (Manajemen Kualitas Total)*. Deepublish Publisher.
- Nguyen, T. L. H. (2021). Total Quality Management and Perceived Service Quality: The Impact on Customer Satisfaction and Loyalty. *Global Journal of Pharmacy & Pharmaceutical Sciences*, 9(2).
- Nofirda, F. A., Ayu, N. G., & Binangkit, I. D. (2023). The Effect of Total Quality Management and Service Quality to Customer Satisfaction in the Store Feandra Cake Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 11.
- Nugraha, I., & Ramadhan, G. (2024). The Effect of Total Quality Management on Service Quality, Price, and Customer Satisfaction at Kita-Kita Tour and Travel. *International Journal of Eco-Innovation in Science and Engineering (IJEISE)*, 5(2).
- Olayiwola, R. K., Tuomi, V., Strid, J., & Nahan-Suomela, R. (2024). Impact of Total quality management on cleaning companies in Finland: A Focus on organisational performance and customer satisfaction. *Cleaner Logistics and Supply Chain (CLSCN)*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.clscn.2024.100139>

- Putera, F. W., & Padmakusumah, R. R. (2025). The Influence of Total Quality Management (TQM) and Service Quality (Servqual) on Customer Satisfaction of Netflix Services. *Journal of Accounting and Finance Management*, 5(6).
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen* (Vol. 1). Deepublish Publisher.
- Savina, A. N., Said, M. M., & Zunaida, D. (2023). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan JNE Cabang Utama Malang)*. 12(1).
- Sebumi. (2025). *Jakarta Green Tour*. Diakses 28 Mei 2025, dari <https://sebumi.id/custom-journey/detail/1/jakarta-green-tour>.
- Seftiani, M. A., Sudarti, & Yushardi. (2024). Mekanisme Dampak Pemanasan Global Oleh Gas Rumah Kaca. *Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 3(2).
- Silitonga, D., Kustiana, K. T., Syaifullah, Zain, I. A. S. Z., Hardiana, Y., Halawa, F. F., Wardhana, A., Viana, E. D., Syamil, A., Dewi, I. C., Utami, E. Y., & Nurhalizah, H. F. (2023). *Green Management Strategy* (M. Y. Sianipar, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed., Vol. 5). Penerbit ALFABETA Bandung.
- Suyono, Purwati, A. A., & Cutan, M. (2020). Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 45–56.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management Wujudkan Layanan Prima* (A. Diana, Ed.; Vol. 4).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management* (5th ed.). Penerbit ANDI.
- Winarni, E. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. 27(2).
- Zagloel, Y. M., & Nurcahyo, R. (2023). *TQM - Manajemen Kualitas Total dalam Prespektif Teknik Industri* (2nd ed.). UI Publishing.
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). *The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations*. 62(3).