

DAFTAR PUSTAKA

- A Tiar Wahyu Alan, Rini Rahayu Kurniati, K. T. (2025). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 14(1), 114–126.
- Adhi, E. W., & Amaruddin, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan Di Kawasan Industri Mm2100. *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik*, 4, 96. <https://doi.org/10.32897/Sobat.2022.4.0.1914>
- Agus Ahmad Mufad, & Hexana Sri Lastanti. (2024). Pengaruh Strategi Keunggulan Bersaing, Total Quality Management Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Moderasi Informasi Akuntansi Manajemen: Studi Pada Perusahaan Manufaktur Industri Rokok Di Kota Kudus. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(8), 5741–5763. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V6i8.3565>
- Aksara, M., Akademia, G., & Akademia, A. G. (2024). *Manajemen Operasional Jasa 4 . 0 Mia Kusmiati Cv . Aksara Global* (Issue September).
- Alam, S., Jumady, E., Fajriah, Y., Halim, A., & Hatta, S. (2024). *Integrating Total Quality Management With Strategic , Operational , And Human Resource Management : A Qualitative Exploration Of Synergies For Enhanced Organizational Performance*. 4, 88–100.
- Ansari, M. S. A. (2022). *Tqm Framework For Healthcare Sectors : Barriers To Implementation*. 1745, 1–23. <https://doi.org/10.12776/Qip.V26i1.1611>
- Bhat, K. S. (2024). Total Quality Management: Text And Cases. In *Himalaya Publishing House Pvt. Ltd.* (Vol. 14, Issue 1).
- Bhat, P. K. S. (2024). Total Quality Management. In *Water Supply* (Vol. 14, Issue 1).

Creswell, John W.; Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry And Research Design:*

Muhamad Rafli Al Raihan, 2025

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK MENUNJANG KINERJA OPERASIONAL PADA KANTOR JASA PENILAI PUBLIK (KJPP) TOTO SUHARTO & REKAN CABANG TANGERANG 152

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Choosing Among Five Approaches (F. Edition (Ed.)). Sage Publications, Inc.

Da Silva Souza, W., De Sousa Silva, M., & Dos Santos, C. D. (2024). Total Quality Management In The Service Sector: A Case Study In A Water Supply Company. *Revista De Gestao Social E Ambiental* , 18(4), 1–18. <https://doi.org/10.24857/Rgsa.V18n4-107>

Davis, D. L. G. & S. (2021). Quality Management For Organizational Excellence: Introduction To Total Quality. In *Pearson Education Limited* (Vol. 2021, Issue 10). <https://doi.org/10.69645/Yxfg2203>

Dorothea Wahyu Ariani. (2021). *Zillil - F -=T* . 15. [http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/12996/1/2020-Ariani-Manajemen Kualitas.Pdf](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/12996/1/2020-Ariani-Manajemen%20Kualitas.Pdf)

Dr. Agus Wibowo, M. K. . M. S. . M. (2020). *P Y Yayasan Prima Agus Teknik Yayasan Prima Agus Teknik Yayasan Prima Agus Teknik Operasional*.

Dr. Rita Ambarwati S., S.E., M.Mt.Dr. Supardi, S.E., M. M. (2020). Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri. In *Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-48-3>

Faisal, N. J. (2024). A Critical Analysis Of The Theory And Practice Of Total Quality Management In The Context Of Saudi Consolidated Electric Company. *American Journal Of Multidisciplinary Research And Innovation*, 3(4), 148–152. <https://doi.org/10.54536/Ajmri.V3i4.3070>

Geresom, I., & Hazarika, A. (2024). *Journal Of Sustainable Implementation Of Total Quality Management (Tqm) In Tertiary Institutions In Uganda : A Case Study Of School Of Hygiene-Mbale*. 01(January), 1–15. <https://doi.org/10.61552/Jsi.2024.01.001>

Goetsch, David L.; Davis, S. B. (2016). Quality Management For Organizational Excellence: Introduction To Total Quality. In *Pearson Education Limited* (8th Editio).

Hardani, Aulia, Hikmatul, N., Andriani, H., Fardani, Asri, R., Ustiawaty, J., Utami, Fatmi, E., Sukmana, Juliana, D., & Istiqomah, Rahmatul, R. (2020).

- Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. In *Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta* (Issue 1).
- Hardiana, C. D., & Setiawan, N. (2021). Pengaruh Supply Chain Management (Scm), Manajemen Kualitas Dan Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Manufaktur Di Kawasan Delta Silicon Cikarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 30–44. <https://doi.org/10.56145/ekonomibisnis.V1i2.21>
- Heizer, Jay; Render, Barry; Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability And Supply Chain Management*. <https://doi.org/10.4135/9781446262726>
- Hosang, M., & Katuuk, D. A. (2021). *Analysis Of Implementation Total Quality Management At Educational Institutions In Indonesia*. 5(1).
- Isniah, S., Hardi Purba, H., & Debora, F. (2020). Plan Do Check Action (Pdca) Method: Literature Review And Research Issues. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 4(1), 72–81. <https://doi.org/10.30656/Jsmi.V4i1.2186>
- Joan, N., & William, O. J. (2024). *Total Quality Management And Organizational Performance . A Case Study Of Mukwano Industries*. May.
- Julyanthry, Sinaga, V., Asmeati, Hasibuan, A., Simanullang, R., Pandarangga, A., All, E., Pandarangga, A., & Purba. (2020). Manajemen Produksi Dan Operasi. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Karim, A., Affar, M., Gunawan, M. I., Ladjin, N., & Hendrawardani, B. (2024). Ketidakpastian Kebijakan Perekonomian Dan Pertumbuhan Kredit Perbankan Di Indonesia. *Edunomika*, 8(2), 2.
- Koloay, V., Warongan, J. D. L., & Tirayoh, V. Z. (2023). Analisis Penerapan Total Quality Management Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Manado. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 545–554. <https://doi.org/10.35794/Emba.V11i3.49389>
- Kusmiati, M. (2021). *Manajemen Operasional Jasa 4.0: Strategi Digital Untuk Manajemen Jasa, Meningkatkan Kinerja Dan Kepuasan Pelanggan*.

- Lasifa, S.; Miharja, R. (2025). *Analisis Total Quality Management (Tqm) Pada Operasional Bank Bjb (Studi Kantor Cabang Patrol)*. 6(1), 785–795.
- Lombonaung, F. M., Tumbel, A. L., & Wullur, M. (2025). *Analisis Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pdam Wanua Wenang*. 3(3), 1–9.
- Luthra, Sunil; Garg, Dixit; Agarwal, Ashish; Mangla, S. K. (2018). *Total Quality Management (Tqm): Principles*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-91119-1>
- Maesaroh, I., & Purnama, S. (2021). Journal Of Islamic Management Editorial Office: Analisis Total Quality Management (Tqm) Dalam Manajemen Operasional Di Intanaya Tour And Travel Cabang Surabaya. *Journal Of Islamic Management*, 1(1), 43–54.
- Maknun, A. I. L., Asmedi, N. M., & Safuan, S. (2024). Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(8), 3209–3218. <https://doi.org/10.46799/Jsa.V5i8.1507>
- Mawikere, D. L. H. N. B. L. M. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Bumi Selaras Asri (Golden Spring Dan Meeting Point) Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(1), 86–94.
- Naibaho, D., Ratna, R., Bangun, R., Pakpahan, B., & Sipayung, F. (2023). Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Pt Rackh Lintas Asia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(4), 348–356. <https://doi.org/10.58344/Jii.V2i4.2335>
- Novita Damayanti, S.Ab., M.M.; Listiawati, S.T., M.M.; Wahyu Wiguna, S.Sos., M. M. (2022). *Manajemen Operasional Era 5.0*.
- Oreg, S. (2003). *Resistance To Change : Developing An Individual Differences Measure*. 88(4), 680–693. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.4.680>
- Pane, S. G., Pramudya, W., Amalya, R. C., Aulia, S. N., Pebriani, N., Sains, F. S.,

- Pembangunan, U., & Budi, P. (2024). *Economic Reviews Journal*. 3, 1204–1214. <https://doi.org/10.56709/Mrj.V3i4.401>
- Pangestika, P., Sembiring, R., Pembangunan, U., & Veteran, N. (2025). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Pindahan*. 5(2), 1595–1608. <https://doi.org/10.53363/Buss.V5i2.445>
- Piderit, S. K. (2000). *Rethinking Resistance And Recognizing Ambivalence : A Multidimensional View Of Attitudes Toward An Organizational Change*. 25(4), 783–794.
- Prof, A., & Kareska, K. (2023). *Total Quality Management In Production And Service Organizations*.
- Purba, V. H., & Siswono, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Pada Vizta Gym Medan. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 15623–15642. <https://doi.org/10.36418/Syntax-Literate.V7i9.13669>
- Putransyah, S. N. (2024). Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Service Level Agreement (Sla) Pada Bank Bri Kc. Kendal. *Knowledge: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*, 4(1), 16–28. <https://doi.org/10.51878/Knowledge.V4i1.2980>
- Qerimi, A., & Qerimi, F. (2023). *The Impact Of Total Quality Management On Operational Performance*. 12(1), 171–184. <https://doi.org/10.22495/Jgrv12i1art16>
- Rahman, M. A. (2021). Manajemen Kualitas Suatu Pengantar. In *Pusaka Almaida* (Vol. 4, Issue 1).
- Rekan, K. J. P. P. (Kjpp) T. S. &. (2018). *Sistem Pengendalian Mutu (Spm 1–7)*.
- Sadeli, Y. A. (2021). *Analysis Of Total Quality Management Implementation To Improve Managerial Performance In State-Owned Enterprises*. 24(2).
- Safuan, S., Rini, R., Maulidta, D., Hijriyana, V., & Azzahra, F. (2024).

- Manajemen Kualitas Dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(10), 3989–3999. <https://doi.org/10.46799/Jsa.V5i10.1630>
- Salim, M. A., & Siswanto, A. B. (2019). Analisis Swot Dengan Metode Kuesioner - Google Books. *Pilar Nusantara*, November 2019, 1–81. https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Swot_Dengan_Metode_Kuesioner/St8peaaaqbaj?hl=en&gbpv=1&dq=Analisis+Swot&printsec=frontcover
- Shalim, H. (2020). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening* 2(1), 223–233. [http://repository.upiypk.ac.id/id/eprint/8613%0ahttp://repository.upiypk.ac.id/8613/2/Skripsi_Habli Shalim_16101155310524_Bab I.Pdf](http://repository.upiypk.ac.id/id/eprint/8613%0ahttp://repository.upiypk.ac.id/8613/2/Skripsi_Habli%20Shalim_16101155310524_Bab%20I.Pdf)
- Sokovic, M., Pavletic, D., & Pipan, K. K. (2010). Quality Improvement Methodologies – Pdca Cycle, Radar Matrix, Dmaic And Dfss Industrial Management And Organisation Industrial Management And Organisation. *Journal Of Achievements In Materials And Manufacturing Engineering*, 43(1), 476–483.
- Sudibyanung; Asih Retno Dewi; Rosye Villanova Christine. (2020). *Konsepsi Nilai: Buku Ajar Dasar-Dasar Penilaian Aset Dan Properti*.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274.
- Sylvia, S., Martin, R., & Febriani, F. (2023). Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Management Project Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Kinerja Pada Pt. Kimia Farma, Tbk. *Jurnal Bina Manajemen*, 11(2), 309–328. <https://doi.org/10.52859/Jbm.V11i2.332>
- Tiho, R., Jan, A. B. H., Ekonomi, F., Manajemen, J., Tiho, R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2022). R . Tiho ., A . B . H . Jan ., M . M . Karuntu . *Analisis Penerapan Total Qualit Management (Tqm) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt . Dayan Cipta Manado Analysis Of Application Of Total*

Quality Management (Tqm) To Improve Managerial Perfor. 10(1), 1147–1156.

Windra, W. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Operasional Di Cv Tunggal Jaya. *Performa*, 5(5), 389–396.
<https://doi.org/10.37715/Jp.V5i5.1815>

Wood, John C.; Wood, M. C. (2005). *W. Edwards Deming: Critical Evaluations In Business And Management*. 418.

Yakin, I. H. (2023). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif) Cv. Aksara Global Akademia 2023*.

Zendrato, D. T., Telaumbanua, A., & Hulu, P. F. (2024). *Analisis Implementasi Total Quality Management (Tqm) Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di Pt . Pegadaian Cabang Gunungsitoli Jasa Pelayanan Pegadaian Adalah Oleh (Bouranta Et Al ., 2019) Yang Berjudul “ Penerapan Total Pelayanan Pada Pt . Pegadaian (. 5(1), 178–191.*