



KUALITAS DALAM MEMPRODUKSI SUATU BARANG DAN JASA

Devi Purnama Tanjung¹⁾, Janvany Herni Yanti Zega²⁾, Irene Indrawati Zai³⁾, Dian Indah Putri Harefa⁴⁾

¹⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email: Irenezai587@gmail.com

²⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email: janvanyzega@gmail.com

³⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email: devipurnamatanjung@gmail.com

⁴⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email: Indahharefa14@gmail.com

Abstrack

Quality in the production of goods and services is an important element that affects customer satisfaction and the competitiveness of the company. In the context of the production of goods, quality is determined by factors such as the selection of raw materials, efficient production processes, and strict quality control. Meanwhile, in the production of services, quality is more related to customer perceptions of the services provided, which are influenced by the expertise of the workforce, the service process, and the overall customer experience. Factors that affect quality include available resources, managerial skills, technology, and company culture. To maintain and improve quality, companies need to implement a quality management system, provide continuous training to employees, and always focus on continuous improvement. With the right strategy, companies can ensure high quality, which ultimately supports customer satisfaction and business sustainability.

Keywords : Quality, Customer Satisfaction, Operational Efficiency, Competitiveness, Human Resources

Abstrak

Kualitas dalam produksi barang dan jasa merupakan elemen penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Dalam konteks produksi barang, kualitas ditentukan oleh faktor-faktor seperti pemilihan bahan baku, proses produksi yang efisien, serta kontrol kualitas yang ketat. Sementara itu, dalam produksi jasa, kualitas lebih berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, yang dipengaruhi oleh keahlian tenaga kerja, proses layanan, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas meliputi sumber daya yang tersedia, keterampilan manajerial, teknologi, dan budaya perusahaan. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas, perusahaan perlu menerapkan sistem manajemen mutu, memberikan pelatihan yang kontinu kepada karyawan, serta selalu berfokus pada perbaikan berkelanjutan. Dengan strategi yang tepat, perusahaan dapat memastikan kualitas yang tinggi, yang pada akhirnya mendukung kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis.

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan Pelanggan, Efisiensi Operasional, Daya Saing, Sumber Daya Manusia



PENDAHULUAN

Kualitas dalam produksi barang dan jasa memiliki peranan yang sangat penting bagi kelangsungan dan kesuksesan sebuah perusahaan. Dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif saat ini, kualitas tidak hanya menjadi elemen penting yang menentukan kepuasan pelanggan, tetapi juga mempengaruhi efisiensi operasional, biaya produksi, serta daya saing perusahaan di pasar global. Setiap produk atau layanan yang dihasilkan oleh perusahaan, baik itu barang fisik maupun layanan, harus memenuhi standar kualitas tertentu agar dapat diterima dan dihargai oleh konsumen. Dengan kualitas yang baik, perusahaan dapat menciptakan loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi, serta memperoleh keuntungan yang lebih besar.

Kualitas tidak hanya sekadar mengacu pada performa teknis atau fitur-fitur produk, tetapi juga pada pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks barang, kualitas biasanya diukur dengan parameter seperti daya tahan, keandalan, desain, dan kecocokan dengan kebutuhan konsumen. Sementara dalam konteks jasa, kualitas lebih banyak berfokus pada aspek pengalaman pelanggan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, ketepatan waktu, serta konsistensi layanan yang diberikan.

Seiring berjalannya waktu, banyak perusahaan yang mulai menyadari bahwa untuk bertahan dan berkembang dalam persaingan yang ketat, mereka harus dapat mempertahankan standar kualitas yang tinggi dalam setiap aspek operasional mereka. Dalam hal ini, kualitas bukan hanya menjadi tanggung jawab departemen produksi atau pelayanan saja, melainkan menjadi komitmen seluruh bagian dalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki sistem manajemen kualitas yang efektif untuk memastikan bahwa setiap tahap dalam proses produksi, dari perencanaan, pengadaan bahan baku, hingga distribusi produk akhir, dapat dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Salah satu hal yang sering diabaikan adalah bahwa kualitas yang buruk tidak hanya berdampak pada produk yang cacat, tetapi juga dapat merugikan perusahaan dalam

bentuk biaya tambahan, kerugian finansial, hingga kerusakan reputasi yang sulit diperbaiki. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan, perusahaan perlu melakukan berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan dan beradaptasi dengan perubahan teknologi serta tuntutan pasar yang semakin kompleks.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa yang dimaksud dengan kualitas dalam produksi barang dan jasa?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dalam proses produksi barang dan jasa?
3. Bagaimana cara perusahaan menjaga dan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan?
4. Apa dampak dari kualitas yang buruk terhadap perusahaan dan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya kualitas dalam produksi barang dan jasa, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dalam proses produksi dan bagaimana perusahaan dapat mengelolanya untuk memastikan kualitas produk yang tinggi.
3. Menjelaskan berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka secara berkelanjutan.
4. Menjelaskan bagaimana penerapan sistem manajemen kualitas yang efektif dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan kualitas produk dan layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan: Penulisan ini memberikan wawasan dan pemahaman tentang pentingnya menjaga kualitas dalam setiap tahap produksi, yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya produksi, dan meningkatkan kepuasan



pelanggan.

2. Bagi Karyawan: Membantu karyawan memahami peran mereka dalam memastikan kualitas produk atau layanan, serta pentingnya pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.
3. Bagi Konsumen: Memberikan pemahaman tentang bagaimana kualitas barang dan jasa memengaruhi pengalaman mereka sebagai pelanggan, serta mengedukasi mereka tentang pentingnya memilih produk atau layanan yang berkualitas.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini akan membahas beberapa konsep dan teori yang relevan mengenai kualitas dalam produksi barang dan jasa.

2.1 Definisi Kualitas

Menurut Juran (1999), kualitas adalah kesesuaian produk dengan kebutuhan pelanggan dan standar yang telah ditetapkan. Di sisi lain, Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwa kualitas produk atau layanan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan mencakup berbagai faktor seperti keandalan, daya tahan, serta performa.

2.2 Manajemen Kualitas

Konsep manajemen kualitas melibatkan strategi untuk mengelola dan meningkatkan kualitas produk atau layanan secara sistematis. ISO 9001:2015 menyarankan penerapan sistem manajemen kualitas (QMS) yang membantu perusahaan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas antara lain sumber daya manusia, proses produksi, bahan baku, teknologi, dan kontrol kualitas. Menurut Feigenbaum (1991), kualitas adalah tanggung jawab seluruh organisasi, bukan hanya departemen produksi.

2.4 Strategi Peningkatan Kualitas

Menurut Evans & Lindsay (2014), strategi peningkatan kualitas mencakup penggunaan alat-alat manajemen kualitas seperti Total Quality Management (TQM), Six Sigma, dan continuous improvement (kaizen). Pendekatan ini bertujuan untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi melalui perbaikan berkelanjutan di seluruh lini produksi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Data dikumpulkan melalui kajian pustaka dari berbagai sumber, seperti buku, artikel, dan jurnal ilmiah yang membahas tentang manajemen kualitas, sistem produksi, dan kepuasan pelanggan. Metode ini dipilih karena penulis ingin memperoleh pemahaman mendalam tentang berbagai konsep kualitas dalam produksi barang dan jasa serta penerapan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini, penulis akan menguraikan secara mendalam tentang pentingnya kualitas dalam produksi barang dan jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas, serta strategi-strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas. Selain itu, analisis ini juga mencakup dampak positif dan negatif dari kualitas yang baik dan buruk dalam proses produksi.

1. Pentingnya Kualitas bagi Perusahaan

Kualitas merupakan aspek penting yang tidak dapat diabaikan dalam dunia industri modern. Bagi perusahaan, kualitas bukan hanya tentang menciptakan produk yang memenuhi standar teknis, tetapi juga tentang memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Hal ini karena konsumen saat ini semakin cerdas dan selektif dalam memilih produk atau layanan, lebih mengutamakan kualitas daripada harga semata. Kualitas yang buruk dapat merusak reputasi



- perusahaan dan mengurangi loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak pada penurunan pangsa pasar dan profitabilitas.
2. Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan
Kepuasan pelanggan adalah hasil langsung dari kualitas yang baik. Produk yang sesuai dengan harapan pelanggan cenderung meningkatkan kepuasan mereka, yang tidak hanya membuat mereka tetap setia, tetapi juga mendorong mereka untuk merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggannya, meningkatkan retensi pelanggan, dan menciptakan peluang untuk pemasaran berbasis referensi.
 3. Pengaruh Kualitas terhadap Daya Saing Dalam pasar yang sangat kompetitif, kualitas produk menjadi faktor pembeda yang sangat penting. Perusahaan yang mampu memproduksi barang atau jasa dengan kualitas lebih tinggi dari pesaingnya, akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar. Selain itu, produk berkualitas tinggi sering kali dibandrol dengan harga premium, yang memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan margin keuntungan yang lebih tinggi.
 4. Pengaruh Kualitas terhadap Biaya dan Efisiensi
Kualitas yang buruk dapat menyebabkan pemborosan dalam berbagai bentuk. Produk cacat memerlukan perbaikan, penggantian, atau pengembalian, yang akan meningkatkan biaya produksi. Selain itu, barang yang tidak memenuhi standar kualitas akan menurunkan efisiensi operasional, karena pekerja atau tim harus menghabiskan waktu dan sumber daya tambahan untuk memperbaiki atau mengganti produk tersebut. Sebaliknya, dengan kualitas yang terjaga dengan baik, perusahaan dapat mengurangi biaya tersebut dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.
 5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas dalam Produksi
Kualitas dalam produksi tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, tetapi melibatkan berbagai elemen yang saling berinteraksi. Berikut adalah beberapa faktor yang berperan dalam menentukan kualitas produk atau jasa.
 - Sumber Daya Manusia Keterampilan dan pengetahuan karyawan memegang peran penting dalam menciptakan produk berkualitas. Pekerja yang terlatih dan kompeten akan lebih cermat dalam melakukan tugasnya, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau cacat produk. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan yang memadai serta pemahaman yang jelas tentang standar kualitas yang diinginkan.
 - Proses Produksi Proses produksi yang terstruktur dan efisien sangat berpengaruh terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Proses yang jelas dan standar operasi yang ketat akan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam produksi. Penggunaan teknologi yang tepat juga sangat penting dalam menjaga kualitas, terutama dalam menghasilkan produk dalam jumlah besar dengan konsistensi yang tinggi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa proses produksinya terkontrol dengan baik, melalui prosedur yang tepat dan alat yang sesuai.
 - Bahan Baku Kualitas bahan baku sangat berpengaruh terhadap kualitas produk akhir. Bahan baku yang buruk akan menghasilkan produk yang tidak memenuhi standar kualitas, meskipun



proses produksi dan tenaga kerjanya sudah optimal. Oleh karena itu, pemilihan bahan baku yang berkualitas sangat penting untuk memastikan produk akhir berkualitas baik. Selain itu, perusahaan harus menjaga hubungan yang baik dengan pemasok bahan baku yang dapat diandalkan.

- Teknologi Kemajuan teknologi berperan besar dalam meningkatkan kualitas produksi. Penggunaan mesin dan perangkat otomatis yang canggih dapat membantu meningkatkan akurasi dan konsistensi dalam produksi, serta mengurangi cacat yang dapat terjadi akibat kesalahan manusia. Teknologi juga memungkinkan pengumpulan data secara real-time yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah kualitas lebih cepat dan melakukan tindakan korektif sebelum masalah tersebut membesar.
 - Pengendalian Kualitas Pengendalian kualitas yang ketat di setiap tahap produksi sangat diperlukan untuk memastikan bahwa produk memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pengujian dan inspeksi produk secara rutin dapat membantu mendeteksi cacat atau ketidaksesuaian pada tahap awal, sehingga mengurangi jumlah barang yang cacat sampai ke tangan pelanggan. Pengendalian kualitas juga mencakup perbaikan terus-menerus (continuous improvement) untuk mengidentifikasi dan mengatasi penyebab masalah kualitas di masa lalu.
- a. Strategi untuk Meningkatkan Kualitas
- Untuk memastikan kualitas tetap terjaga dan

meningkat, perusahaan dapat menerapkan berbagai strategi yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dan efisiensi operasional. Beberapa strategi yang dapat diterapkan antara lain:

- Penerapan Sistem Manajemen Kualitas (QMS) Sistem Manajemen Kualitas, seperti ISO 9001, adalah kerangka kerja yang membantu perusahaan untuk mengelola dan meningkatkan kualitas secara sistematis. Dengan mengikuti standar ISO, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka mematuhi pedoman internasional terkait kualitas dan meningkatkan konsistensi dalam produk dan layanan yang mereka tawarkan.
- Total Quality Management (TQM) Total Quality Management adalah pendekatan yang melibatkan seluruh karyawan dalam proses peningkatan kualitas. Dalam TQM, setiap bagian dari organisasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. TQM menekankan pentingnya keterlibatan semua pihak dan perbaikan berkelanjutan di semua lini perusahaan.
- Six Sigma Metode Six Sigma bertujuan untuk mengurangi variasi dalam proses produksi dengan tujuan mencapai tingkat cacat yang sangat rendah (hanya 3,4 cacat per sejuta unit). Metode ini menggunakan pendekatan berbasis data untuk menganalisis proses dan mengidentifikasi serta mengeliminasi sumber masalah kualitas. Implementasi Six Sigma dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas dan efisiensi secara signifikan.
- Kaizen (Continuous Improvement) Konsep Kaizen berfokus pada perbaikan terus-menerus dengan melibatkan seluruh anggota perusahaan dalam mencari cara untuk meningkatkan proses dan produk. Penerapan prinsip Kaizen mendorong karyawan untuk selalu berpikir tentang bagaimana



meningkatkan kualitas secara bertahap, yang akan membawa perubahan positif dalam jangka panjang.

- Pengumpulan Umpan Balik Pelanggan
Mengumpulkan umpan balik pelanggan adalah salah satu cara terbaik untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk atau layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mereka. Dengan mendengarkan keluhan dan saran pelanggan, perusahaan dapat menemukan area yang perlu diperbaiki dan segera melakukan tindakan korektif. Pengumpulan umpan balik juga dapat membantu perusahaan untuk tetap relevan dengan kebutuhan pasar yang terus berubah.

b. Dampak Kualitas yang Buruk

Kualitas yang buruk dapat memberikan dampak yang sangat merugikan bagi perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun panjang.

- a. Kerugian Finansial Biaya perbaikan, penggantian produk yang cacat, dan pengembalian barang dapat menambah biaya operasional perusahaan. Selain itu, perusahaan mungkin harus menanggung biaya untuk memperbaiki kerusakan reputasi yang disebabkan oleh produk atau layanan yang buruk.
- b. Kehilangan Pelanggan Produk yang tidak berkualitas dapat menyebabkan pelanggan merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan. Pelanggan yang kecewa mungkin akan beralih ke pesaing, yang bisa menyebabkan perusahaan kehilangan pangsa pasar. Kehilangan pelanggan jangka panjang akan merugikan perusahaan, terutama karena mendapatkan pelanggan baru lebih mahal dibandingkan mempertahankan yang sudah ada.
- c. Penurunan Daya Saing Perusahaan yang terus menghasilkan produk atau layanan berkualitas buruk akan kehilangan daya saingnya. Di pasar yang sangat kompetitif, kualitas adalah faktor yang dapat menentukan apakah perusahaan tetap relevan atau tertinggal oleh pesaing yang mampu menawarkan produk dengan standar kualitas lebih tinggi.

KESIMPULAN

Kualitas dalam produksi barang dan jasa memegang peran yang sangat penting dalam kesuksesan perusahaan. Kualitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi biaya, dan memperkuat daya saing perusahaan. Sebaliknya, kualitas yang buruk dapat menyebabkan kerugian finansial, penurunan reputasi, dan hilangnya pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas melalui pengelolaan yang sistematis, pelatihan karyawan, penggunaan teknologi terbaru, serta penerapan strategi manajemen kualitas yang tepat.

SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dibahas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan oleh perusahaan, baik dalam proses produksi barang maupun jasa, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka:

1. Meningkatkan Keterampilan dan Kompetensi Karyawan

Perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan, terutama yang terlibat langsung dalam produksi, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai tentang standar kualitas yang ditetapkan. Oleh karena itu, pelatihan secara berkala sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja. Pelatihan tidak hanya mengenai keterampilan teknis, tetapi juga tentang pemahaman terhadap pentingnya kualitas dalam seluruh proses bisnis.

2. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas yang Terstruktur

Perusahaan sebaiknya menerapkan sistem manajemen kualitas (QMS) yang jelas, seperti ISO 9001 atau standar internasional lainnya, untuk memastikan proses produksi berjalan sesuai dengan prosedur yang dapat meminimalisir kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Dengan sistem ini, perusahaan akan memiliki pedoman yang konsisten dalam mengelola kualitas produk dan layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- American Society for Quality (ASQ). (2023). "Total Quality Management." Diakses dari www.asq.org.
- Bairagi, S., & Soni, G. (2020). "The Role of Total Quality Management in Improving the Service Quality in Hospitality Industry." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(5), 423-440.
- Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield, G. H., & Besterfield, D. (2003). *Total Quality Management* (3rd ed.). Pearson Education.
- Business Improvement Architects. (2023). "Quality Assurance in Service Industry." Diakses dari www.business-improvement-architects.com.
- Dale, B. G. (2003). *Managing Quality: An Essential Guide and Resource Workbook*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Eckes, G. (2003). "The Six Sigma Revolution: How General Electric and Other Companies are Getting the Biggest Payoff from the Biggest Quality Improvement Program." *Journal of Quality Management*, 5(2), 179-199.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Managing for Quality and Performance Excellence* (9th ed.). Cengage Learning.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Gaspersz, V. (2011). *Manajemen Kualitas Total: Konsep, Metode, dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- International Organization for Standardization (ISO). (2024). *ISO 9000: Quality Management Systems*. Diakses dari www.iso.org.
- ISO 9001:2015. (2015). *International Standard for Quality Management Systems*. International Organization for Standardization.
- Jin, Z., & Lin, L. (2015). "The Effect of Total Quality Management on Organizational Performance." *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(7-8), 805-818.
- Juran, J. M. (1999). *Juran's Quality Handbook*.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1980). "The Quality Control Handbook". *Journal of Quality Control*, 11(4), 367-375.
- Katz, J. P. (2010). *Quality Management in Production and Services: Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lam, K. C., & Ho, Y. K. (2004). "A Study of Total Quality Management in Manufacturing Industry." *Journal of Manufacturing Technology Management*, 15(1), 88-98.
- Lean Enterprise Institute. (2024). "What is Lean?" Diakses dari www.lean.org.
- Liu, X., & Zhang, L. (2016). "Integration of Lean and Six Sigma for Process Improvement in the Automotive Industry." *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 85(1-4), 47-59.
- Madu, C. N., & Madu, A. A. (2002). "Dimensions of Service Quality in the Banking Industry." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(2), 200-214. McGraw-Hill.
- National Institute of Standards and Technology (NIST). (2023). "Baldrige Excellence Framework: A Guide to Performance Excellence." Diakses dari www.nist.gov.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). "The Relationship between TQM Practices, Quality Performance, and Innovation Performance." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(6), 647-670.
- Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA). (2022). "Quality Assurance in Higher Education." Diakses dari www.qaa.ac.uk.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education* (2nd ed.). Routledge.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.
- Sila, I. (2007). "A Critical Review of the Literature on



- Quality Management in Service Firms." International Journal of Quality & Reliability Management, 24(4), 365-382.
- Six Sigma Academy. (2004). Six Sigma for Managers. McGraw-Hill.
- Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2010). Operations Management (7th ed.). Pearson Education.
- The Deming Institute. (2024). "The 14 Points of Quality Management by W. Edwards Deming." Diakses dari www.deming.org.
- The TQM Journal. (2023). "TQM in the Digital Era: Challenges and Trends." Diakses dari www.emerald.com.
- World Quality Day. (2024). "Celebrating Quality in Industries and Services." Diakses dari www.worldqualityday.org.
- Yong, Y., & Kim, K. (2018). "How TQM Affects Product and Service Quality in Healthcare Organizations." Healthcare Management Review, 43(5), 189-196.
- Zhang, Y., & Lee, S. Y. (2017). "The Role of Quality Management in Service Quality Improvement." Journal of Service Science & Management, 10(6), 567-578.