

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA BENGKULU

Juwairiah¹, Idwal², Faisal Muttaqin³

^{1,2,3}Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Email: juwairiah@mail.uinfasbengkulu.ac.id¹, idwal@mail.uinfasbengkulu.ac.id²,

faisal.muttaqin@mail.uinfasbengkulu.ac.id³

Abstract: *This research aims to determine whether there is a significant influence of total quality management on the satisfaction of Hajj pilgrims at the Ministry of Religion, Bengkulu Watuk City. To test this, the researcher used a quantitative descriptive method with a sample of 30 respondents. The data analysis technique used is simple linear regression using SPSS. From the results of the research and discussion, it was found that total quality management does not have a significant influence on the satisfaction of Hajj pilgrims from the Ministry of Religion of Bengkulu City.*

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Kepuasan Jamaah*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan globalisasi yang semakin pesat, seiring dengan pertumbuhan populasi dunia yang cukup besar menciptakan pasar potensial yang cenderung tertarik pada perjalanan, terutama perjalanan yang dilakukan bukan sekedar hiburan, namun memiliki tujuan tertentu, seperti sebuah perjalanan yang bernilai ibadah yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah yang memberikan dampak mendalam bagi individu, keluarga, dan lingkungan (Fellasufah Diniyah, 2019)

Mengunjungi Baitullah adalah Keinginan setiap umat Islam karena Mekah dan Madinah adalah kota Yang memiliki banyak keistimewaan. Seiring dengan semakin kompleksnya dunia bisnis perjalanan haji dan umrah, semakin tinggi pula tingkat persaingan, sehingga perusahaan biro perjalanan haji dan umrah berusaha menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama strategi pemasarannya. Pelanggan atau Jamaah merupakan kunci dalam menjalankan bisnis biro perjalanan haji dan umrah. Sebab tanpa jamaah, bisnis biro perjalanan haji dan umroh tidak bisa berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang mudah dan nyaman serta sesuai dengan tingkat kepuasan jamaah.

Dalam perspektif manajemen modern, penyelenggaraan ibadah haji terdiri dari banyak unsur dan melibatkan banyak instalasi, Yang harus dikelola secara profesional. Salah satu pendekatannya adalah model total quality management (TQM). Total Quality Management merupakan upaya yang dilakuka manajemen ketika menjalankan suatu usaha. Total quality managent digunakan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk, layanan, jasa, sumber daya, dan lingkungan organisasi. Total Quality Management Melakukan peningkatan dan perbaikan di seluruh bidang organisasi, baik di bidang pemasaran jasa pengelolaan keuangan maupun di bidang sumber daya manusia dalam organisasi (Suyityono, 2016).

Total Quality Management memberikan tingkat kesadaran yang tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada, keterampilan manajemen dan kinerja dapat ditingkatka dengan cukup baik apabila TQM ini dapat direrapkan dengan baik, semua proses jaminan kualirasseeta memenuhi tuntutan dan keinginan semua pihak yang terlibat. Sistem TQM juga berperan besar dalam meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan, integritas, citra perusahaan,

bangsa pasar dan penempatannya. Kerangka organisasi konseptual, Kerangka kerja ini mempunyai potensi dan kemampuan sebagai solusi untuk menerapkan serangkaian praktik terbaik organisasi secara efisien dan efektif untuk meningkatkan daya saing organisasi (Noor Hamid, 2020).

Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah konsep manajemen yang bertujuan untuk merespon secara tepat perubahan yang ada. TQM lebih berfokus pada tujuan organisasi untuk melayani kebutuhan pelanggan. Total Quality Management (TQM) atau lebih dikenal dengan Integrated Quality Management (IMM) di Indonesia sebenarnya merupakan filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*philosophy of Management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang ingin dicapai organisasi dalam budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melampaui apa yang dibutuhkan (*needs*) dan apa yang diharapkan atau diinginkan pelanggan (Kuat Ismanto, 2019).

Total Quality Management (TQM), juga dikenal sebagai manajemen mutu terpadu atau manajemen kualitas terpadu, didefinisikan sebagai perpaduan dari semua fungsi manajemen, semua bagian suatu perusahaan dan setiap orang masuk kedalam falsafah *holistic* yang dibangun di berdasarkan konsep kualitas, kerja tim, produktivitas dan kepuasan pelanggan. Definisi lainnya adalah TQM adalah sistem manajemen yang mengubah kualitas menjadi strategi bisnis yang mengarah pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen kualitas total adalah sistem manajemen yang berfokus pada orang atau karyawan untuk meningkatkan nilai yang disampaikan kepada pelanggan dengan biaya produksi yang lebih rendah (Fellasufah Diniyah, 2019). Menurut Goetsch dan Davis terdapat 10 unsur-unsur Total Quality Management yaitu sebagai berikut:

- a. Fokus Pada Pelanggan, dalam TQM baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver, pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
- b. Obsesi terhadap kualitas, Adanya kualitas yang telah ditetapkan harus dapat membuat perusahaan memiliki keinginan untuk memenuhi atau melebihi standar yang ditentukan sebelumnya. pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, perusahaan harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaan berdasarkan perspektif.
- c. Pendekatan ilmiah, Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan untuk memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.
- d. Komitmen jangka panjang, Komitmen jangka panjang TQM yang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan baik. Komitmen jangka panjang merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis sehingga dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula.
- e. Kerjasama tim, dalam perusahaan yang menerapkan TQM kerjasama tim, Kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, Lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya.
- f. Perbaikan secara berkesinambungan, bermanfaat untuk suatu proses didalam sebuah sistem manajemen. Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

- g. Pendidikan dan pelatihan, dalam perusahaan yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang sangat penting, Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Suatu prinsip tentang belajar sampai akhir hayat dan tidak pandang umur harus dikedepankan
- h. Kebebasan yang terkendali, Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik
- i. Kesatuan tujuan, maksudnya disini adalah bagaimana “TQM” memiliki kesatuan tujuan dengan visi perusahaan sehingga dapat berjalan selaras dan baik. Dengan adanya kesatuan tujuan, diharapkan semua visi, misi dan tujuan perusahaan bisa diarahkan untuk tercapai.
- j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, merupakan hal penting dalam penerapan strategi TQM, karena dengan karyawan terlibat aktif dan diberdayakan oleh perusahaan menciptakan suasana dimana karyawan memiliki hak untuk berpendapat dan memberikan dampak perubahan kemudian diberikan tanggung jawab oleh perusahaan untuk penerapannya.

Kepuasan Jamaah

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep utama dalam teori dan praktik pemasaran, dan salah satu tujuan penting aktivitas kewirausahaan. Intinya, tujuan bisnis adalah bentuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Andre,2014). Kepuasan pelanggan secara sederhana dapat diartikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan tinggi ketika pelanggan merasa kualitas produk melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapannya. Sebaliknya kepuasan pelanggan menurun ketika pelanggan merasa kualitas produk lebih rendah atau di bawah kebutuhan, keinginan, dan harapannya.

Membangun kepuasan pelanggan menghasilkan berbagai manfaat, antara lain terciptanya keselarasan antara perusahaan dan pelanggan, terciptanya pembelian berulang dan loyalitas pelanggan, serta terciptanya promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Pelanggan yang puas terus datang kembali dan menggunakan layanan dan produk yang mereka sukai. Pelanggan yang tidak puas atau kecewa bereaksi dua kali lebih buruk terhadap pengalaman buruknya (Mononimbar,2013).

Dari pernyataan tersebut, kepuasan pelanggan Menjadi peranan penting dalam menentukan apakah pelanggan akan membeli kembali produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan kita atau meninggalkan kesan buruk bagi banyak pelanggan, dan pelanggan tersebut adalah Anda dapat menyimpulkan bahwa Anda akan menggunakan produk atau layanan tersebut tetapi tidak membelinya (Rafeni Pasonggo,2021). Peningkatan kualitas secara bertahap dapat meningkatkan keuntungan dan kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan diciptakan oleh kualitas dan nilai layanan.

Hubungan *Total Quality Manajemen (TQM)* dengan Kepuasan Pelanggan.

Masalah persaingan suatu industri menyebabkan setiap perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Kualitas yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang pelanggan, karena pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Kualitas dan kepuasan pelanggan memiliki kaitan yang sangat erat. Total Quality Manajemen memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam Total Quality Management maka perusahaan harus fokus pada pelanggan.

Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah dengan menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan (Nurul Amaliah, 2016).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah Haji Kementerian Agama Kota Bengkulu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel Non Probabilitas (Quota Sampling) dimana sampel diambil dari beberapa karakteristik tertentu baik wanita maupun pria dilihat dari umur dan pekerjaan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji analisis linier sederhana, dan uji hipotesis

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Tabel.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Sig	Ket
TQM	X1	450	0,361	0,000	Valid
	X2	516	0,361	0,003	Valid
	X3	557	0,361	0,000	Valid
	X4	507	0,361	0,000	Valid
	X5	675	0,361	0,000	Valid
	X6	512	0,361	0,006	Valid
	X7	630	0,361	0,000	Valid
	X8	712	0,361	0,000	Valid
	X9	490	0,361	0,003	Valid
	X10	611	0,361	0,000	Valid
	X11	650	0,361	0,000	Valid
	X12	552	0,361	0,000	Valid
	X13	597	0,361	0,000	Valid
	X14	520	0,361	0,000	Valid
	X15	364	0,361	0,001	Valid
	X16	583	0,361	0,000	Valid
	X17	627	0,361	0,000	Valid
	X18	505	0,361	0,000	Valid
	X19	515	0,361	0,000	Valid
	X20	555	0,361	0,001	Valid
	X21	565	0,361	0,002	Valid
	X22	456	0,361	0,002	Valid
	X23	366	0,361	0,001	Valid
	X24	419	0,361	0,002	Valid
	X25	508	0,361	0,004	Valid
	X26	656	0,361	0,000	Valid
	X27	526	0,361	0,003	Valid
	X28	574	0,361	0,000	Valid

	X29	365	0,361	0,001	Valid
Kepuasan	Y1	736	0,361	0,000	Valid
	Y2	671	0,361	0,000	Valid
	Y3	643	0,361	0,000	Valid
	Y4	802	0,361	0,000	Valid
	Y5	735	0,361	0,000	Valid
	Y6	668	0,361	0,000	Valid

Sumber: Olahan Data (2023)

Hasil perhitungan Uji Validitas sebagaimana tabel 1 menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam kuesioner penelitian ini valid sehingga dapat digunakan dalam instrumen penelitian.

b. Hasil Uji Koefisien Kolerasi

Tabel.2
Correlations

Pearson Correlation	Sig	kriteria	Keterangan
0,235	0,211	>0,05	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan tabel correlations diatas, diketahui bahwa nilai kolerasinya sebesar 0,235 dan nilai signifikansinya sebesar 0,211 ini menunjukkan bahwa korelasi diantara 2 variabel tersebut tidak signifikan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah pada Kemenerian Agama Kota Bengkulu.

c. Hasil Uji Regresi Linear sederhana

Penelitian regresi dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana. Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Tabel.3
Hasil Persamaan Regresi

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Constant	20.599	4.474
X (TQM)	.049	.038

Sumber: *Output spss*

Pada tabel Coefficients diatas dapat dijelaskan tentang persamaan regresi ganda pada penelitian ini dengan rumus: $Y = a + b1X \longrightarrow Y = 20,599 + 0,049$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa apabila variabel X (*Total Quality Management*) tidak mengalami perubahan maka variabel Y (kepuasan jamaah) konstan dengan nilai sebesar 20,599 dan jika variabel X (*Total Quality Management*) mengalami kenaikan sebesar 1 (satu) satuan maka kepuasan jamaah akan bertambah sebesar 0,049.

d. Hasil Uji Hipotesis

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pada uji F yaitu dengan melihat nilai signifikan pada hasil uji Anova. Jika nilai signifikansi <0,05, maka secara simultan variabel independent mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Namun jika nilai signifikansi >0,05, maka secara simultan variabel independent tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel.4
Hasil Hipotesis (Uji F)

F hitung	Sig	Kriteria	Keterangan
1,639	0,211	>0,05	Hipotesis Ditolak (Tidak Berpengaruh secara Simultan)

Sumber: *Output spss*

Berdasarkan tabel output SPSS tersebut, diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,211. Maka dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.

Hasil Uji t menunjukkan apakah variabel mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pada uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi pada hasil uji *Coefficient*. Jika nilai signifikan <0,05, maka secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Namun jika nilai signifikansi >0,05, maka secara parsial variabel independent tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel output SPSS tersebut, diketahui bahwa nilai Sig. semua variabel lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa bahwa Total Quality Management tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa data dan hasil ujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner mempunyai koefisien korelasi (R_{hitung}) lebih besar dari (R_{tabel}) untuk $N = 30$ dengan tingkat signifikan 5% adalah 0,36 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid berdasarkan hasil uji reabilitas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki *Cronbac's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil Uji t atau pengujian parsial hasil penelitian yang diperoleh variabel *Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan jamaah pada Kementerian Agama kota Bengkulu dari hasil uji referensi linier sederhana diperoleh variabel *Total Quality Management* berkoefisien dengan teh hitung 0,211 > 0,05 hal ini menunjukkan variabel total politik manajemen tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah di samping itu didukung dengan adanya nilai r sebesar 0,055 yang menunjukkan pengaruhnya sebesar 5,5% dan sisanya 94,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel independen lain di luar penelitian.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (*Total Quality Management*) secara simultan berpengaruh terhadap Variabel terikat (kepuasan Jamaahl pada Kementerian Agama kota Bengkulu yaitu dengan membandingkan signifikan F_{hitung} dengan alfa 0,5. Berdasarkan hasil uji F dari perhitungan IBM SPSS 20 sebagai berikut maka dapat diketahui nilai signifikan F_{hitung} 0,211 > Alfa 0,05 dengan demikian menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* tidak mempunyai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah pada Kementerian Agama kota Bengkulu.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel independen yakni *Total Quality Management* tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah secara simultan. Hal ini dibuktikan dari Hasil perhitungan menggunakan uji F dihasilkan nilai probabilitas sebesar 0,021, karena nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05, maka hipotesis pertama H_0 ditolak, sehingga hipotesis kedua penelitian yang menyatakan “ tidak ada pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah haji” diterima atau terbukti kebenannya.
- b. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji koefisien determinasi antara *Total Quality Management* dengan kepuasan jamaah sebesar 5,5%, angka ini menunjukkan bahwa

sebesar 5,5% kepuasan jamaah yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel *Total Quality Management*, sisanya 94.5% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Perusahaan harus lebih meningkatkan penerapan *Total Quality Management* karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
- b. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat melakukan menggabungkan metode penelitian tidak hanya menggunakan kuesioner (metode kuantitatif) tetapi diperluas dengan menggunakan metode kualitatif sehingga dapat memberikan hasil yang lebih mendalam.
- c. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian yang sama, disarankan untuk dapat memperluas sampel yang digunakan sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. 2016. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Penggadaian Cabang Gonggagoma Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara, (Universitas Muhammadiyah Makassar). 24
- Andre, F. d. (2014). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akutansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Uniersitas di Bandung. *Jurnal Akutansi*, 47-83.
- Diniyah, F. (2019). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT Mustika Samudera. *Jurnal Manajemen Dakwah*,7(1), 53-69.
- Hamid, N. (2020). Total Quality Management Dalam Lembaga Bimbingan Haji Dan Umroh di KBIHU Area Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(2).199-200.
- Ismanto, K. (2019). *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Puastaka Pelajar.
- Monomimbar, N. C. (2013). Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Pt Taspen Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3),1041-1048.
- Pasonggo, R. (2021). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Informa Samarinda Squaare. *e-journal Administrasi Bisnis*, 9(1), 56-57.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung Alfabeta.
- Suyitno. (2016). Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Penerapan Total Quality Management. *Jurnal Akutansi Ekonomi dan Management Bisnis*, 4(2), 150-157.