

PENGARUH PENERAPAN TOTAL MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP KUALITAS PRODUK (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN PT. X TEXTILE)

¹ Eki Dudi Darmawan, ² Fajar Arif Budiman

¹ Politeknik PIKSI Ganesha, ² Universitas Putra Indonesia

¹ ekidudi@gmail.com, ² fajar.arif.budiman@gmail.com

ABSTRACT

The problem behind this research is the low quality of product at PT. X which is marked by high defect product on the company. The purpose of this study is to determine the effect of the implementation total quality management on product quality, knowing the obstacles and efforts in overcoming obstacles in the implementation Total Quality Management at PT. X. The method that used in this research is quantitative method. Data in this research is obtained by spreading questionnaires to 88 respondents who become samples. Data analysis using validity test, reliability test, simple linear regression analysis, classical assumption test, coefficient of determination analysis and hypothesis test using ttest.

The results showed that the implementation of Total Quality Management significantly influence the quality of products at PT. X. The Results calculation of the coefficient of determination (r square) of 69.3% and the results of the t test is generated t count of 13,923 > t table 1,988. Based on the results of this research, PT. X must strive for all employees to participate in maintaining the product of the quality. Among them by performing an intensive check on the type of fabric used, the readiness of production machinery, until the output of finished fabric that must be comply with the standards set.

Keywords: Total Quality Management, Product Quality

ABSTRAK

Permasalahan yang melatarbelakangi dalam penelitian ini adalah rendahnya kualitas produk pada PT. X yang ditandai dengan tingginya produk cacat pada perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan total manajemen mutu terpadu terhadap kualitas produk, mengetahui hambatan-hambatan dan upaya dalam mengatasi hambatan penerapan total manajemen mutu terpadu pada PT. X. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 88 responden yang menjadi sample. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis menggunakan uji t . Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan total manajemen mutu terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk pada PT. X. Hasil perhitungan dari koefisien determinasi (r square) sebesar 69,3% dan hasil dari uji t dihasilkan t hitung sebesar 13,923 > t -Tabel 1,988. Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya PT. X harus berupaya agar semua karyawan dapat ikut serta dalam menjaga kualitas produk. Diantaranya dengan melakukan pengecekan secara intensif mengenai jenis kain yang akan dipakai, kesiapan mesin produksi, hingga output kain jadi yang harus sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kata kunci: Total manajemen mutu terpadu, Kualitas Produk

PENDAHULUAN

Berdasarkan data bagian *Quality Assurance* PT. X Textile bahwa dalam kurun waktu tahun 2022 perusahaan memproduksi rata-rata kain Grade A perbulan yang dimasukan ke dalam gudang packing sekitar **897,675.09 yard**, sedangkan data kuantitas produksi kain grade A pada tahun 2022 dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1 Kuantitas Produksi kain Grade A 2022

BULAN	GRADE A
JANUARI	1,057,782.56
FEBRUARI	1,107,743.09
MARET	1,244,851.32
APRIL	1,085,818.50
MEI	944,547.80
JUNI	1,060,645.31
JULI	792,482.89
AGUSTUS	861,595.31
SEPTEMBER	726,021.28
OKTOBER	604,611.55
NOVEMBER	652,366.20
DESEMBER	633,635.26
TOTAL	10,772,101.06 yard
RATA - RATA PRODUKSI PER BULAN	897,675.09 yard

Table diatas memperlihatkan bahwa kuantitas produksi tertinggi terjadi di bulan Maret dengan produksi sebesar 1,244,851.32 yard dan produksi terendah terjadi di bulan Oktober sebesar 604,611.55. Pada tahun 2023 terjadi penurunan produksi kain berpredikat Grade A. terlihat seperti pada tabel berikut:

Tabel 2 Kuantitas kain Grade A 2023

BULAN	GRADE A
JANUARI	726,497.55
FEBRUARI	738,943.33
MARET	855,611.25
APRIL	953,094.93
MEI	1,022,251.69
JUNI	722,039.51
JULI	511,190.18
AGUSTUS	808,611.26
SEPTEMBER	731,846.14
OKTOBER	747,266.87
NOVEMBER	926,974.52
DESEMBER	995,396.43
TOTAL	9,739,723.67 Yard
RATA - RATA PRODUKSI PER BULAN	811,643.64 Yard

Rata-rata produksi per bulan pada tahun 2023 kain Grade A sebesar 811,643,84 yard, sedangkan kuantitas produksi tertinggi kain tahun 2023 terjadi pada bulan Mei dengan produksi sebesar 1,022,251.69 yard. kuantitas produk cacat dan produk di bawah

standar yang terjadi di PT. X, tahun 2022 produk cacat tertinggi terjadi pada bulan maret sebesar 7,039,03 *yard* dan pada tahun 2023 produk cacat tertinggi terjadi pada bulan maret sebesar 8,555.00 *yard* dan adanya peningkatan jumlah produk cacat dari tahun 2022 ke tahun 2023 Sebesar 7,425 *yard*, lebih jelasnya bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3 Kualitas Kain Grade C

BULAN	2022	2023
JANUARI	2,914.00	4,864.00
FEBRUARI	4,353.02	4,566.00
MARET	7,039.03	8,555.00
APRIL	4,763.98	5,128.50
MEI	1,605.00	5,321.00
JUNI	3,419.50	6,852.03
JULI	2,853.49	1,588.23
AGUSTUS	1,952.45	4,537.01
SEPTEMBER	4,626.50	4,584.22
OKTOBER	4,910.42	3,926.00
NOVEMBER	6,669.00	1,621.00
DESEMBER	2,747.00	3,735.50
TOTAL	47,853.39	55,278.49

Edward Sallis (Faiq et al., 2021) mengungkapkan “terdapat beberapa aspek yang berkaitan dengan kualitas, yaitu diantaranya kesesuaian dengan spesifikasi, keandalan, pengerjaan yang benar saat pertama kali (right first time, every time), dan tanpa kesalahan (zero defect)”. Dalam penciptaan produk berkualitas, jika produk cacat terus terjadi dalam jumlah yang semakin meningkat tiap tahunnya tentu ada masalah yang cukup kompleks dalam proses produksinya dan mendorong inefisiensi serta membengkaknya biaya perbaikan produk”.

Sebenarnya produk cacat yang tinggi, produk di bawah standar, ataupun inefisiensi dapat teratasi jika perusahaan memiliki komitmen yang kuat untuk memuaskan para stakeholder yang berkaitan dengan penciptaan kualitas produk. Salah satu langkah PT. X Textile adalah dengan menerapkan standar manajemen kualitas yang sudah sesuai dengan standar internasional, dalam hal ini adalah Total manajemen Mutu Terpadu. Menurut David Hoyle, terdapat delapan elemen di dalam prinsip manajemen kualitas (RAHMANA et al., 2012), “diantaranya adalah mengutamakan pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, pendekatan sistem, perbaikan berkesinambungan, pengambilan keputusan berdasarkan fakta, serta hubungan pemasok yang saling menguntungkan.”

Perusahaan yang sudah menerapkan Total Manajemen Mutu Terpadu ini diharapkan mampu mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan kualitas produk tersebut sehingga pada akhirnya dapat memiliki produk yang berdaya saing tinggi di lingkungan global. Berdasarkan hasil survey UNIDO yang bekerjasama dengan NORAD, ISO, dan IAF dalam workshop yang berjudul *Implementation of ISO 9001 Quality Management System in Asia Development Countries: survey Covering System Development, Certification, Accreditation, and Economic Benefits* pada bulan Januari 2011 menyebutkan bahwa dari 604 organisasi yang telah bersertifikat ISO 9001 sebanyak 36% alasan utama menerapkan total quality management pada organisasinya adalah untuk perbaikan internal.

Hal ini menjadi indikasi bahwa Total manajemen Mutu Terpadu merupakan salah satu langkah bagi perusahaan untuk menciptakan produk yang berkualitas. yang

mempunyai ruang lingkup tersendiri yang berbeda dengan kualitas dalam pandangan produsen saat mengeluarkan suatu produk yang biasa dikenal kualitas sebenarnya.

LANDASAN TEORI

Manajemen operasi menurut Heizer & Render adalah aktivitas yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui proses transformasi dari input (masukan) ke output (hasil) (Dunia et al., 2019). Manajemen operasi merupakan aktivitas manajemen yang menciptakan dan mengatur agar kegunaan barang dan jasa dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan kemudian dilaksanakan dalam suatu sistem terpadu. Operasi bertanggung jawab menghasilkan barang atau menyediakan jasa yang ditawarkan organisasi untuk mengilustrasikannya, jika organisasi bisnis adalah mobil, operasi akan menjadi mesinnya. Kerana mesin adalah ini dari apa yang dilakukan mobil, dalam organisasi bisnis, operasi adalah inti dari apa yang dilakukan oleh organisasi.

Manajemen operasi bertanggung jawab mengelola inti tersebut. Oleh karena itu, manajemen operasi (operation management) adalah manajemen sistem atau proses yang menciptakan barang dan/atau menyediakan jasa (Karim, 2018), Manajemen operasi adalah suatu pengelolaan proses perubahan atau proses konversi di mana sumber-sumber daya yang berlaku sebaagai "input" diubah menjadi barang atau jasa. Produk barang atau jasa ini biasanya disebut sebagai "output" (Novitasari, 2022)

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem perbaikan terus-menerus tentang kualitas atau mutu. Konsep *Total Quality Management (TQM)*, TQM merupakan suatu sistem manajemen yang difokuskan pada seluruh orang atau tenaga kerja, yang mempunyai bagian untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan dengan memberikan kualitas atau mutu yang sesuai dengan standar perusahaan. Dalam konsep ini diperlukan suatu komitmen dari setiap anggota dalam organisasi atau perusahaan (Stanley Davis, 2010)

Produk (product) menurut Kotler adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar (Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2006).

Menurut Kotler dan Armstrong kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten (Iwan Setiawan Rofiq, 2020). Sedangkan menurut Garvin dan A. Dale Timpe kualitas adalah keunggulan yang dimiliki oleh produk tersebut. Kualitas dalam pandangan konsumen adalah hal yang mempunyai ruang lingkup tersendiri yang berbeda dengan kualitas dalam pandangan produsen saat mengeluarkan suatu produk yang biasa dikenal kualitas sebenarnya. (Darmawan, n.d.)

Menurut Tjiptono, kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan (Purnamawati et al., 2020). Kualitas suatu produk baik berupa barang atau jasa ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono dalam Purnamawati (Purnamawati et al., 2020) adalah:

- a) Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

- c) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e) Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

METODOLOGI

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti antara lain variabel X yaitu penerapan total manajemen mutu terpadu sebagai variabel independen dan variabel Y yaitu kualitas produk sebagai variabel dependen. Adapun mengenai siapa/apa unit yang akan diteliti, dimana tempat penelitiannya dan kapan waktu penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a) Unit yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah karyawan PT. X Textile
- b) Tempat penelitiannya dilakukan di PT. X Textile berlokasi di Cimahi, Provinsi Jawa Barat.
- c) Waktu penelitiannya berlangsung pada bulan Maret- April 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar 1, Kategori Variabel Total Manajemen Mutu Terpadu



Total manajemen mutu terpadu pada PT. X tergolong Baik dengan presentase skor total sebesar 77,83% yang terletak antara rentang 68% sampai 84%, hal tersebut menunjukkan tanggapan responden pada Total manajemen mutu terpadu dinilai baik.

Sedangkan untuk variabel kualitas produk, menunjukkan bahwa dari ketujuh indicator variabel Kualitas Produk dapat diketahui kategori skoring variabel dengan cara skor jawaban responden diklasifikasikan berdasarkan skor actual dan skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

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

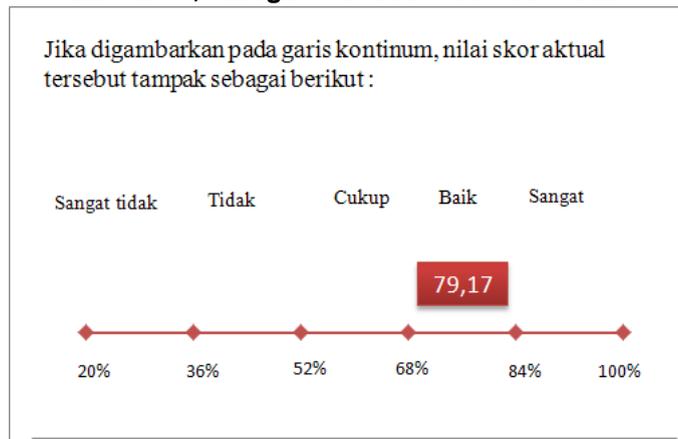
Keterangan :

- 1) Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
- 2) Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban dengan skor tertinggi.

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{5922}{7480} \times 100\%$$

$$= 79,17\%$$

Gambar 2, Kategori Variabel Kualitas Produk



Dengan demikian Kualitas produk pada PT. X tergolong Baik dengan presentase skor total sebesar 79,17% yang terletak antara rentang 68% sampai 84%. Dengan ini menunjukkan tanggapan responden pada kualitas produk dinilai baik.

Analisis Korelasi

Tabel 4. Analisa Koefisien Korelasi antara Variabel Total Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kualitas Produk

		Correlations	
		Total Quality Management	Kualitas Produk
Total Quality Management	Pearson Correlation	1	.832**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	88	88
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	88	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan **tabel** hasil korelasi antara variabel Total manajemen mutu terpadu terhadap variabel Kualitas Produk memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti

terdapat korelasi yang signifikan, dengan nilai korelasi 0,832 sehingga sesuai dengan pedoman tabel koefisien menurut Sugiyono yaitu 0,71 – 0,90 mempunyai tingkat hubungan yang erat.

Tabel 5. Uji Linieritas Variabel Total Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kualitas Produk

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Produk * Total Quality Management	Between Groups	(Combined)	5458.978	29	188.241	9.529	0.000
		Linearity	4574.953	1	4574.953	231.595	0.000
		Deviation from Linearity	884.025	28	31.572	1.598	0.066
	Within Groups		1145.738	58	19.754		
	Total		6604.716	87			

Sumber: Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

Dari tabel diatas dapat diketahui jika nilai F-Hitung sebesar 1,598 dan F-Tabel (28,58) didapatkan nilai sebesar 2,85, sehingga dapat diketahui bahwa F-Hitung sebesar 1,598 lebih kecil dari F-Tabel 2,85 ($1,598 < 2,85$), maka dapat disimpulkan variabel Total manajemen mutu terpadu (X) terhadap Kualitas Produk (Y) memiliki hubungan yang linier.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 5. Uji Regresi Linieritas Sederhana Variabel Total Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kualitas Produk

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.701	4.455		1.280	0.204
	Total Quality Management	0.883	0.063	0.832	13.923	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Produk

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 24 menghasilkan sebagai berikut:

- a = angka Konstan yang di dapat di dalam analisa ini sebesar 5,701. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Total manajemen mutu terpadu (X) maka nilai konsisten Kualitas Produk (Y) adalah sebesar 5,701
- b = angka koefisien regresi. Memiliki nilai sebesar 0,883. Angka ini mengandung arti setiap penambahan 1% tingkat *Manajemen kualitas total* (X), maka Kualitas Produk (Y) akan meningkat sebesar 0,883 Karena nilai koefisien Regresi bernilai (+) maka dengan demikian didapatkan Total manajemen mutu terpadu (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Produk (Y).

Sehingga menghasilkan nilai persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 5,701 + 0,883X$$

Y : Total Quality Management (Dependent)

X : Kualitas Produk (independent)

a : nilai konstanta

b : nilai koefisien regresi

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh Total manajemen mutu terpadu (X) terhadap Kualitas Produk (Y)

Tabel 6. Analisis Koefisiensi Determinasi Variabel Total Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kualitas Produk

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	0.693	0.689	4.858

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

b. Dependent Variable: Kualitas Produk

Dari pengujian yang telah dilakukan menggunakan SPSS dapat ditentukan nilai R² sebesar 0,693 sehingga bila diterapkan kepada rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$= 0,693 \times 100 \% = 69,3\%$$

Angka persentase diatas mengandung arti bahwa variabel X berpengaruh terhadap Y sebesar 69,3%, sedangkan sisanya 100% - 69,3% = 30,7% dipengaruhi oleh Variabel lain diluar model Regresi.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 7. Hasil Perhitungan Uji t Variabel Total Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kualitas Produk

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.701	4.455		1.280	0.204
	Total Quality Management	0.883	0.063	0.832	13.923	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Produk

Dengan melihat tabel 7, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Total Manajemen Mutu Terpadu (X) adalah sebesar 0,883 bernilai positif +, sehingga dapat dikatakan bahwa Total manajemen mutu terpadu (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Produk (Y). Sehingga dapat diartikan bahwa semakin Total manajemen mutu terpadu (X) maka akan meningkat pula Kualitas Produk (Y) Tingkat Kepercayaan yang digunakan adalah 95%, maka nilai $\alpha = 0,05$

Rumus untuk mencari nilai t-Tabel adalah : $t\text{-Tabel} = (\alpha/2; n-k-1)$

$t\text{-Tabel} = (0,05/2; 88-1-1)$ $t\text{-Tabel} = (0,025; 86)$ $t\text{-Tabel} = 1,988$

Berdasarkan hasil analisa regresi diperoleh t-Hitung sebesar $13,923 > t\text{-Tabel}$ 1,988 dan nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya "Total manajemen mutu terpadu (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk (Y) "

PENUTUP

Secara Umum penerapan Total manajemen mutu terpadu memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan karena kualitas produk yang berada pada grade terbaik memiliki nilai jual yang tinggi. Karyawan diharapkan lebih berupaya menjaga kualitas produk, diantaranya dengan melakukan pengecekan secara intensif mengenai jenis kain yang akan dipakai, kesiapan mesin produksi, hingga output kain jadi yang harus sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, tersebut, pemeliharaan asset-aset produksi seperti mesin produksi yang harus dilakukan secara berkala agar penggunaannya dapat dioptimalkan sampai habis masa pakainya.

Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti bagaimana penerapan total manajemen mutu terpadu dalam mempengaruhi kualitas produk. Masih banyak variabel lain yang secara teoritis dapat mempengaruhi kualitas produk. Hal tersebut diperlukan adanya penelitian lebih lanjut terhadap variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas produk namun tidak diteliti oleh penulis. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan Total manajemen mutu terpadu yaitu belum maksimalnya penerapan Total manajemen mutu terpadu yang dilakukan oleh karyawan PT. X dan juga masih rendahnya kesadaran operator produksi dalam peninjauan ulang desain produk saat proses produksi, Upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan penerapan Total manajemen mutu terpadu yaitu dengan mengadakan pelatihan karyawan secara rutin, dan memberikan pemahaman tentang pentingnya kontribusi seluruh karyawan dalam penerapan total manajemen mutu terpadu dalam perusahaan serta perlu diadakan rapat rutin dalam menyelesaikan berbagai masalah bagi semua divisi dalam perusahaan agar terciptanya koordinasi perusahaan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, E. D. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit mata cicendo bandung.*
- Dunia, F., Abdullah, W., & Sasongko, C. (2019). *int t S en.*
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135–143. <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>
- Iwan Setiawan Rofiq. (2020). Pengaruh budaya kerja, pengawasan dan produktivitas terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt. Sani indo busana indonesia. *Dynamic Management Journal Vol. 5 No. 1, 5(1).*
- Karim, M. (2018). *The measurement of excellent quality service through work.* 12(1), 34–49.
- Novitasari, D. (2022). Manajemen Operasi: Konsep dan Esensi. In *Salemba Empat.*
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. (2006). Prinsip-Prinsip Manajemen. In *Prinsip-Prinsip Manajemen* (p. 272). Erlangga.
- Purnamawati, N. L. A., Mitariani, N. W. E., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Badung. *Online Internasional & Nasional*, 1(3), 171–181. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Rahmana, a., sunaryo, i., irianto, d., & hidajat, u. B. (2012). Proses Implementasi Manajemen Kualitas. *Jurnal Teknik Industri*, 11(2), 105. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol11.no2.105-111>
- Stanley Davis, S. D. C. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, 6th Edition.*