

DAFTAR PUSTAKA

- Deming, W. E. (2000). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Efendi, P., & Mandala, K. (2018). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(3), 1653–1681.
- Ephelia, G. R., & Puspitowati, I. (2022). Pengaruh Fokus Pelanggan, Respon Pelanggan, Proaktif, Inovasi Dan Pengambilan Resiko Terhadap Kinerja Ukm. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(3), 712–720.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Undip.
- Haming, Murdifin & Nurnajamudin, M. (2014). *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa*. Bumi Aksara.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi*. Salemba Empat.
- Idris, I., Sari, P. D., Ali, Y., Aisyah, S., & Hadi, A. S. (2019). The Effect of Taxi Bike Service Quality on Customer Satisfaction Among Students. *ICASI 2019: Proceedings of The 2nd International Conference On Advance And Scientific Innovation, ICASI 2019, 18 July, Banda Aceh, Indonesia (p. 1)*, European Alliance for Innovation.
- Ishikawa. (2016). *Perilaku Industri dan Organisasi*. UI-Press.
- Ismayanty, R. E., Sukarela, H., & Sumarti, T. (2021). Pengaruh Implementasi Total Quality Manajemen Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBME)*, 19(1), 371–385.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principle Of Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks.
- Latiep, I. F., Majid, B., & Halik, J. B. (2023). Penerapan Konsep Kaizen Dalam Upaya Peningkatan Brand Awareness Pada Universitas Megarezky. *Accounting Profession Journal (APAJI)*, 5(2), 167–178.
- Musharofah, S. M. F. (2022). Analisis Pengaruh Total Quality Manajement (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kantor Pos Cabang Kecamatan Modo Kabupaten Lamongan). *Jurnal Ekonomi Mahasiswa (JEKMA)*, 3(1), 1–9.
- Mutrofin, K., Muhammad, A. N., & Mahmud. (2021). Peran Umkm Dalam Mempertahankan Ekonomi Jawa Timur Selama Pandemic Covid-19. *El-Idarah: Jurnal Manajemen*, 1(2), 1–10.
- Nada, K. Q., & Vitriyah, N. L. (2024). Penerapan dan Analisa Pengaruh Total Quality Manajement (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada “UD. Purnama Jati.” *Jurnal Kubis*, 4(1), 39–51.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Novalia, Astuti, N., & Panjaitan, F. (2018). Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, 5(2), 253–265.

- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence* (4th Editio). Routledge.
- Pasonggo, R. (2021). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Informa Samarinda Square. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 9(1), 56–62.
- Priharto, S. (2020). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. Accurate. <https://accurate.id/marketingmanajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>. Accurate. <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>
- Ramadani, F. (2020). Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabinapada PT. Sabina Tirta Utama Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 8(2), 111–117.
- Ramlawati. (2020). *Total Quality Management*. Nas Media Pustaka.
- Savina, A. N., Said, M. M., & Zunaida, D. (2023). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan JNE Cabang Utama Malang). *JIAGABI*, 14(2), 134–143.
- Shaibun, J., & Anuar, H. S. (2021). Impact of Total Quality Management Practices on Customer Satisfaction: Perspectives of Medical Device Company. *Global Business Management Review (GBMR)*, 13(2), 68–83. <https://doi.org/10.32890/gbmr2021.13.2.5>
- Sugiarto. (2015). *Metode Statistika Bisnis*. Matana Publishing Utama.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta.
- Sundarkrishnaa, K. L. (2015). Total Quality Management. *Springer Series in Materials Science*, 171(12), 291–309.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (Ed. 8). Erlangga.
- Sutarto. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan* (Edisi Pert). UNY Press.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2014). *Total Quality Management (TQM)*. Andi Offset.
- Tri, D., Rakhmanita, A., & Anggraini. (2019). Implementasi Kaizen Dalam Meningkatkan Kinerja (Studi Kasus Perusahaan Manufaktur Di Tangerang). *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 198–206.
- Valentino, C., Suriawinata, I. S., & Pranitasari, D. (2021). Analisis Efektivitas Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bank Central Asia. *Jurnal Manajemen STEI*, 4(1), 62–74.
- Wilantara, R. F., & Susilawati. (2016). *Strategi & kebijakan Pengembangan UMKM (Upaya Daya Saing UMKM Nasional di Era MEA)*. PT Refika Aditama.