

## **PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SAMSUNG SERVICE CENTER MANADO**

*THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATION ON SERVICE QUALITY AT SAMSUNG SERVICE CENTER MANADO*

Oleh:

**Mikha Enjelika Torongkang<sup>1</sup>**

**Arrazi Bin Hasan Jan<sup>2</sup>**

**Indrie Debbie Palandeng<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[<sup>1</sup>mikhatorongkang062@student.unsrat.ac.id](mailto:mikhatorongkang062@student.unsrat.ac.id)

[<sup>2</sup>arrazihasanjan@gmail.com](mailto:arrazihasanjan@gmail.com)

[<sup>3</sup>indriedebbie76@gmail.com](mailto:indriedebbie76@gmail.com)

**Abstrak:** Total Quality Management merupakan pendekatan manajerial yang menekankan pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan, melibatkan seluruh elemen organisasi, dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, TQM diukur melalui tiga indikator utama, yaitu fokus pada pelanggan, kerjasama tim, dan perbaikan berkelanjutan. Sedangkan kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Samsung Service Center Manado. Jumlah sampel ditentukan secara purposive dengan jumlah 80 responden dan data dianalisis dengan teknik regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, fokus pada pelanggan dan kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sedangkan perbaikan berkelanjutan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan meskipun arah pengaruhnya positif. Secara simultan, ketiga indikator Total Quality Management juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado.

**Kata Kunci:** Total Quality Management, Kualitas Pelayanan

**Abstract:** *Total Quality Management (TQM) is a managerial approach that emphasizes continuous quality improvement, involves all organizational elements, and focuses on customer satisfaction. In this study, TQM is measured through three main indicators: customer focus, teamwork, and continuous improvement. Meanwhile, service quality is analyzed based on five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This research aims to analyze the influence of Total Quality Management implementation on service quality at Samsung Service Center Manado. This study uses a quantitative approach with a survey method, distributing questionnaires to customers of Samsung Service Center Manado. The sample size was determined purposively with 80 respondents, and the data was analyzed using multiple linear regression techniques with SPSS version 30. The results show that, partially, customer focus and teamwork have a positive and significant influence on service quality, while continuous improvement does not have a significant impact on service quality, although its direction of influence is positive. Simultaneously, the three indicators of Total Quality Management also show a significant influence on service quality at Samsung Service Center Manado.*

**Keywords:** Total Quality Management, Quality Service

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi persaingan bisnis semakin kompetitif, konsumen memiliki akses yang luas terhadap informasi dan berbagai pilihan layanan. Kondisi ini membuat ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi.. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:59), kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan pelanggan dan menjamin kepuasan melalui proses yang dapat dikendalikan. Ketika waktu pelayanan melebihi estimasi awal dan informasi terkait proses layanan tidak disampaikan secara jelas,

hal ini menciptakan ketidakpuasan karena adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan yang diterima pelanggan (Sukmono dan Supardi, 2020:935).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam konteks layanan purna jual meliputi kompetensi karyawan, efisiensi proses operasional, teknologi yang digunakan, serta budaya organisasi yang mendukung perbaikan berkelanjutan. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa aspek penting seperti keandalan, ketanggungan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang harus dipenuhi untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Dalam industri layanan purna jual, seperti pusat layanan, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial. Pelanggan yang mengalami masalah dengan produk mereka berharap mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan profesional. Oleh karena itu, penerapan pendekatan manajemen yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi perusahaan yang bergerak di sektor ini.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, banyak perusahaan menerapkan konsep Total Quality Management (TQM), yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam setiap aspek organisasi. TQM tergolong satu di antara pendekatan yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. TQM memberikan pendekatan sistematis dalam mengelola kualitas dengan menetapkan standar yang jelas, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengurangi kesalahan dalam proses layanan. Dengan penerapan prinsip-prinsip TQM, perusahaan dapat lebih konsisten dalam memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan yang berkelanjutan dan meningkatkan daya saing organisasi.

Samsung Service Center di Manado adalah pusat layanan *service* resmi yang disediakan oleh Samsung untuk memberikan layanan jasa perbaikan perangkat elektronik dan konsultasi teknis bagi produk-produk Samsung seperti ponsel, *tablet*, perangkat rumah tangga. Namun, berdasarkan berbagai ulasan konsumen di Google, banyak aspek pelayanan yang dianggap kurang profesional dan tidak memenuhi standar yang diharapkan dari perusahaan sebesar Samsung.

**Tabel 1. Indikator Pelayanan dan Keluhan Konsumen Samsung Service Center Manado Tahun 2024**

Indikator	Nilai/Fakta	Keterangan
Jumlah rata-rata pelanggan per minggu	±100 orang	Estimasi berdasarkan wawancara staf Samsung Service Center Manado
waktu tunggu rata-rata pelayanan	2-3 jam	Berdasarkan ulasan Google
Skor kepuasan pelanggan Google	3,2 dari 5	Google Review Samsung Service Center Manado (April 2024)
Keluhan paling umum	CS tidak ramah, teknisi lambat, status service tidak jelas	Berdasarkan ulasan Google
Jumlah keluhan (2024)	7 keluhan terkait pelayanan	Berdasarkan ulasan Google
Jam layanan	08.30-17.00 (Senin-Jumat) 08.30-15.30 (Sabtu)	Web resmi Samsung Indonesia

*Sumber: Wawancara staf Samsung Service Center Manado, Google Review, Situs Web Samsung Indonesia*

Dengan adanya berbagai keluhan ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan serius dalam kualitas pelayanan di Samsung Service Center Manado dilihat dari perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang berkualitas dengan realita yang terjadi di lapangan. Mengakibatkan Fokus pada Pelanggan menjadi tidak maksimal sehingga membuat kualitas pelayanan menurun. Hal ini menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi profesionalisme karyawan dan kemudahan komunikasi dengan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini didorong untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kualitas pelayanan, apakah hal tersebut berakar pada kurangnya optimalisasi Fokus pada Pelanggan, ketidakefektifan dalam sinergi dan koordinasi Kerjasama Tim, ataukah inkonsistensi dalam penerapan prinsip Perbaikan Berkelanjutan yang menyebabkan ketidakstabilan dalam peningkatan mutu layanan.

## Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado.
- Untuk mengetahui pengaruh Kerjasama tim berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado.
- Untuk mengetahui pengaruh perbaikan berkelanjutan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado.

4. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, dan perbaikan berkelanjutan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Manajemen Operasional**

Menurut Evans dan Collier dalam Sukmono dan Supardi (2020:20), manajemen operasional merupakan suatu disiplin ilmu sekaligus keterampilan praktis yang bertujuan untuk menjamin proses penciptaan serta pengiriman produk dan layanan kepada pelanggan berjalan dengan baik dan efektif. Sedangkan menurut Febrianty et al. (2023:214), manajemen operasional merupakan suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan proses transformasi serta pengendalian yang sistematis, dengan tujuan menghasilkan barang atau jasa secara efisien dan efektif. Manajemen operasional merupakan disiplin ilmu dan keterampilan praktis yang mengelola proses produksi barang atau jasa secara sistematis, efektif, dan efisien.

### **Total Quality Management**

Total Quality Management (TQM) tergolong suatu pendekatan manajerial yang diterapkan dalam suatu entitas organisasi sebagai sebuah sistem yang terintegrasi secara menyeluruh. Dalam implementasinya, setiap individu, prosedur operasional, dan aktivitas yang berlangsung memiliki fungsi spesifik yang harus dijalankan secara optimal dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, organisasi dapat menghasilkan keluaran yang tidak hanya memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, diselesaikan dalam rentang waktu yang tepat, serta terbebas dari segala bentuk kecacatan atau kesalahan yang dapat memengaruhi integritas hasil akhir (Ramlawati, 2020:39). Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajerial yang menyeluruh dan sistematis, berfokus pada peningkatan kualitas serta perbaikan berkelanjutan di setiap aspek operasional organisasi. Indicator Total Quality Management menurut Goetsch dan Davis dalam Wardhana et al. (2022:195-197), yaitu: Fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, Perbaikan berkelanjutan, Obsesi terhadap kualitas, Pendekatan ilmiah, Komitmen jangka panjang, Pendidikan dan pelatihan, Kebebasan yang terkendali, Kesatuan tujuan, dan Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Rauf dan Putunasai (2020:9), kualitas pelayanan merupakan suatu kapasitas yang menggambarkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang dimiliki oleh pengguna atau konsumen layanan tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:59), kualitas pelayanan merupakan sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan pelanggan serta sejauh mana layanan tersebut dapat dikendalikan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai tingkat optimalitas suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

### **Penelitian Terdahulu**

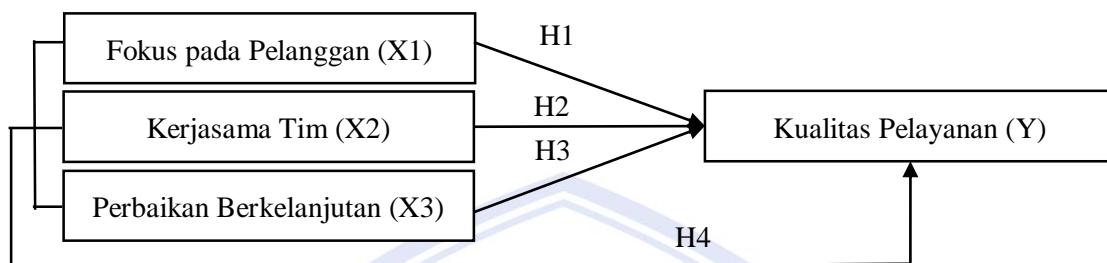
Penelitian Mewengkang, Palandeng, dan Wangke (2023) bertujuan untuk menguji pengaruh Total Quality Management (TQM) yang terdiri dari Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama masa pandemi Covid-19. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling terhadap 40 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung, selain itu secara parsial Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung

Penelitian yang dilakukan Zendrato et al. (2024) bertujuan untuk menganalisis implementasi Total Quality Management (TQM) pada peningkatan kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke subtansi makna dari fenomena tersebut dan sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat. Selanjutnya yang menjadi kunci informasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan beberapa nasabah sebanyak 7 orang. Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa implementasi TQM telah memberikan dampak

positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari feedback positif, peningkatan jumlah pelanggan, atau perbaikan dalam survei kepuasan.

Penelitian yang dilakukan Sutrisno, Umiyati, dan Ristiani (2024) bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor Manajemen Mutu Terpadu terhadap kualitas pelayanan di SMK Bhakti Anindya. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 112 tenaga kependidikan, guru dan siswa di SMK Bhakti Anindya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM dalam Quality Assurance berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Jasa (Y) TQM dalam Quality Improvement pada pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan jasa (Y).

## Model Penelitian



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Kajian Literatur

## Hipotesis Penelitian

- H1: Fokus pada Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Samsung Service Center Manado.
- H2: Kerjasama Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Samsung Service Center Manado.
- H3: Perbaikan Berkelanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Samsung Service Center Manado.
- H4: Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Samsung Service Center Manado.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Jenis studi yang diterapkan dalam studi ini yaitu pendekatan penelitian kuantitatif. Studi ini mengadopsi metode deskriptif dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian maupun temuan yang diperoleh.

### Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Samsung Service Center Manado, dengan rata-rata 100 konsumen per minggu. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan rumus *Slovin* dengan tingkat error 5% yang didapatkan sebanyak 80 responden. Penelitian ini menerapkan metode *non-probability sampling* dalam proses pengambilan sampel. Teknik yang digunakan dalam pemilihan sampel yaitu *sampling insidental*.

### Data dan Sumber

Sumber data yang akan diterapkan dalam studi ini yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dari respons responden terhadap kuesioner yang telah disebarluaskan kepada konsumen, serta hasil wawancara dengan manajer *service center*. Selain itu, data sekunder diperoleh dari informasi yang tersedia di situs web terkait.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan diaplikasikan dalam studi ini yaitu wawancara dan kuesioner/angket.

**Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian****Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi	Indikator
Fokus pada Pelanggan (X1)	Tingkat perhatian dan responsivitas perusahaan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan pelanggan terpenuhi untuk memuaskan pelanggan</li> <li>• Identifikasi dan mengatasi keluhan pelanggan</li> <li>• Melakukan upaya pendekatan dengan pelanggan (Goetsch dan Davis, 2022)</li> </ul>
Kerjasama Tim (X2)	Tingkat koordinasi dan kolaborasi antar anggota tim dalam memberikan layanan kepada pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga konsistensi dan tingkat kinerja tim dalam organisasi</li> <li>• Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap posisi dalam organisasi (Goetsch dan Davis, 2022)</li> </ul>
Peningkatan Berkelanjutan (X3)	Upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penetapan target perbaikan terus menerus pada semua bagian</li> <li>• Pemanfaatan informasi dari pelanggan dalam rangka perbaikan (Goetsch dan Davis, 2022)</li> </ul>
Kualitas Pelayanan (Y)	Tingkat kemampuan layanan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>• Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</li> <li>• Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>• Empati (<i>empathy</i>)</li> <li>• Bukti fisik (<i>tangible</i>)</li> </ul> <p>(Tjiptono dan Chandra, 2016)</p>

**Uji Instrumen Penelitian****Uji Validitas dan Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2020), uji validitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk memperoleh data yang sah, dengan tujuan untuk memastikan bahwa alat ukur tersebut melakukan pengkuantifikasian apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengkaji tingkat sejauh mana alat investigasi mampu mengukur parameter yang dikaji secara presisi dan valid sesuai tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2020), uji reliabilitas merupakan suatu piranti yang, jika diterapkan secara berulang untuk melakukan kuantifikasi entitas yang identik, akan menghasilkan informasi numerik konsisten atau serupa pada setiap pengukuran yang dilakukan.

**Teknik Analisis Data****Uji Asumsi Klasik****Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak (Widyaningsih, 2021). Jika output pengujian mengindikasikan bahwa distribusi data tidak bersifat normal, maka penerapan teknik statistik non-parametrik dapat diimplementasikan pertimbangan sebagai alternatif, atau dapat juga dilakukan transformasi terhadap data tersebut untuk memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Multikoliniearitas**

Menurut Sahir (2022), uji multikoliniearitas merupakan sebuah metode eksaminasi yang bertujuan untuk mengelaborasi serta mendiskriminasi keberadaan hubungan linear yang tinggi di antara variabel-variabel bebas atas suatu model regresi. Deteksi terhadap multikoliniearitas dilakukan melalui metode *Variance Inflation Factor* (VIF), yang mengukur tingkat inflasi varians akibat korelasi antar variabel independen. Semakin tinggi nilai VIF, semakin besar indikasi adanya multikoliniearitas dalam model.

**Uji Heterokedastisitas**

Menurut Sugiyono (2020), uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi keberadaan ketidakaksamaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Heterokedastisitas mengindikasikan bahwa varians dari variabel dalam model regresi tak bersifat homogen (konstan). Analisis ini

dilakukan memanfaatkan metode korelasi Spearman, yang bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya permasalahan heterokedastisitas dalam hasil estimasi regresi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sahir (2022), regresi berganda merupakan suatu metode analisis statistik yang melibatkan lebih dari dua variabel, yakni terdiri dari dua atau lebih variabel independen serta satu variabel dependen. Model persamaan yang diterapkan pada studi ini diformulasikan seperti di bawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana:

Y = Kualitas pelayanan

A = Konstanta

B = Koefisien regresi

X1 = Fokus pada pelanggan

X2 = Kerjasama tim

X3 = Perbaikan berkelanjutan

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Sahir (2022), koefisien determinasi yang umumnya disimbolkan dengan (R<sup>2</sup>), secara prinsip digunakan untuk mengukur proporsi variabilitas dalam variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam suatu model regresi. Apabila nilai (R<sup>2</sup>) mendekati 1 atau 100%, maka hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang semakin besar dalam menjelaskan variabilitas variabel terikat dalam model yang digunakan.

### Uji Hipotesis

#### Uji T

Menurut Sahir (2022), uji parsial yang juga dikenal sebagai uji t, merupakan suatu metode pengujian terhadap koefisien regresi secara individual dengan tujuan untuk menilai signifikansi dampak setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu formulasi regresi. Dalam pengujian ini, praduga yang digunakan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Hipotesis nol (H<sub>0</sub>): Jika nilai t-hitung tidak melebihi nilai t-tabel (t-hitung ≤ t-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Hipotesis alternatif (H<sub>1</sub>): Jika nilai t-hitung melampaui nilai t-tabel (t-hitung > t-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

#### Uji F

Menurut Sahir (2022), uji f digunakan untuk mengidentifikasi adanya intervensi secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilaksanakan dengan menganalisis perbedaan parameter numerik Fhitung dengan Ftabel pada skala signifikansi 5% serta derajat kebebasan df = (n-k-1), di mana n merepresentasikan jumlah responden dan k menunjukkan jumlah variabel independen dalam model. Praduga yang diterapkan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>0</sub>: Seluruh variabel independen secara simultan tidak memiliki intervensi yang substansial terhadap variabel dependen.
- H<sub>a</sub>: Seluruh variabel independen secara simultan memiliki intervensi yang substansial terhadap variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

##### Tabel 2. Hasil Uji Validasi

Variabel	Items	R-hitung	R-tabel	Sig.	Keterangan
Fokus pada Pelanggan (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,709	0,219	<0,001	Valid
	X1.2	0,597	0,219	<0,001	Valid

	X1.3	0,674	0,219	<0,001	Valid
	X1.4	0,635	0,219	<0,001	Valid
	X1.5	0,568	0,219	<0,001	Valid
	X2.1	0,744	0,219	<0,001	Valid
	X2.2	0,779	0,219	<0,001	Valid
Kerjasama Tim (X <sub>2</sub> )	X2.3	0,782	0,219	<0,001	Valid
	X2.4	0,569	0,219	<0,001	Valid
	X2.5	0,669	0,219	<0,001	Valid
	X3.1	0,718	0,219	<0,001	Valid
Perbaikan Berkelanjutan (X <sub>3</sub> )	X3.2	0,775	0,219	<0,001	Valid
	X3.3	0,789	0,219	<0,001	Valid
	X3.4	0,745	0,219	<0,001	Valid
	X3.5	0,647	0,219	<0,001	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y.1	0,741	0,219	<0,001	Valid
	Y.2	0,726	0,219	<0,001	Valid
	Y.3	0,712	0,219	<0,001	Valid
	Y.4	0,757	0,219	<0,001	Valid
	Y.5	0,561	0,219	<0,001	Valid

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 2, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan nilai r-hitung yang lebih tinggi dari r-tabel, serta memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua item yang digunakan dalam instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fokus pada Pelanggan (X <sub>1</sub> )	0,631	Reliabel
Kerjasama Tim (X <sub>2</sub> )	0,754	Reliabel
Perbaikan Berkelanjutan (X <sub>3</sub> )	0,788	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,743	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel 3, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel fokus pada pelanggan adalah sebesar 0,631, untuk variabel kerja sama tim sebesar 0,754, variabel perbaikan berkelanjutan sebesar 0,788, dan variabel kualitas pelayanan juga sebesar 0,743. Seluruh nilai tersebut melampaui ambang batas 0,6, yang mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini tergolong reliabel.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N			80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,10503135
Most Extreme Differences	Absolute		,094
	Positive		,089
	Negative		-,094
Test Statistic			,094
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			,081
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		,077
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,070
		Upper Bound	,084

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai statistik sebesar 0,81, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data residual mengikuti distribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

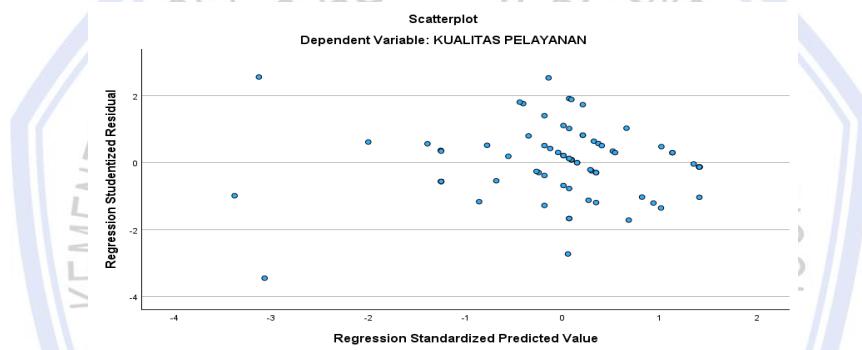
**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)				
Fokus pada pelanggan (X <sub>1</sub> )		0,292	3,420	
Kerjasama tim (X <sub>2</sub> )		0,392	3,292	
Perbaikan berkelanjutan (X <sub>3</sub> )		0,231	4,325	

Sumber: *Hasil Olah Data* (2025)

Pada tabel 5, menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam model memiliki nilai *Tolerance* yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen tidak memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain, sehingga model regresi yang digunakan layak.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2. Grafik Scatterplot**

Sumber: *Hasil Olah Data* (2025)

Berdasarkan Gambar 2, dapat dilihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji Parsial (Uji T)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2,528	1,641		1,540	,128
Fokus Pada Pelanggan	,333	,132	,290	2,513	,014
Kerjasama Tim	,472	,108	,494	4,356	<,001
Perbaikan Berkelanjutan	,100	,117	,111	,852	,397

Sumber: *Hasil Olah Data* (2025)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6, dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,528 + 0,333X_1 + 0,472X_2 + 0,100X_3$$

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) = 2,528 menunjukkan bahwa jika Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkelanjutan bernilai nol atau tidak berubah, maka nilai kualitas pelayanan diprediksi sebesar 2,528.
- Koefisien  $\beta_1$  (Fokus pada Pelanggan) = 0,333 menunjukkan arah hubungan yang positif, artinya setiap peningkatan 1 satuan Fokus pada Pelanggan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,333.
- Koefisien  $\beta_2$  (Kerjasama Tim) = 0,472 menunjukkan arah hubungan yang positif, artinya setiap peningkatan 1 satuan Kerjasama Tim akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,472.
- Koefisien  $\beta_3$  (Perbaikan Berkelanjutan) = 0,100 menunjukkan arah yang positif, artinya setiap peningkatan 1 satuan Perbaikan Berkelanjutan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,100.

### Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 <sup>a</sup>	,703	,691	1,12663

A. Predictors: (Constant), Perbaikan Berkelanjutan, Kerjasama Tim, Fokus Pada Pelanggan

B. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan hasil Tabel 7, nilai R Square sebesar 0,703 menunjukkan bahwa 70,3% variabel Kualitas Pelayanan pada Samsung Service Center Manado dipengaruhi oleh ketiga variabel independen, yaitu Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, dan Perbaikan Berkelanjutan. Sementara sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan cukup kuat pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan pada Samsung Service Center Manado.

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan Tabel 6,

- Nilai t-hitung = 2,513 > t-tabel = 1,992 dan nilai signifikansi 0,014 < 0,05 yang mengartikan bahwa variabel Fokus pada Pelanggan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan. Dengan demikian, hipotesis H1 diterima, yang berarti Fokus pada Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Samsung Service Center Manado.
- Nilai t-hitung = 4,356 > t-tabel = 1,992 dan nilai signifikansi <0,001 < 0,05 yang mengartikan bahwa variabel Kerjasama Tim memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan. Dengan demikian, hipotesis H2 diterima, yang berarti Kerjasama Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Samsung Service Center Manado.
- Nilai t-hitung = 0,852 < t-tabel = 1,992 dan nilai signifikansi 0,397 > 0,05 yang mengartikan bahwa variabel Perbaikan Berkelanjutan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan. Dengan demikian, hipotesis H3 ditolak, yang berarti Perbaikan Berkelanjutan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Samsung Service Center Manado meskipun arah pengaruhnya positif.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	228,534	3	76,178	60,016	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	96,466	76	1,269		
	Total	325,000	79			

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan hasil uji simultan pada Tabel 8, nilai Fhitung sebesar 60,016 dan nilai signifikansi < 0,001, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara statistik. Artinya, secara simultan variabel Fokus pada Pelanggan (X1), Kerjasama Tim (X2), dan Perbaikan Berkelanjutan (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Dengan demikian, hipotesis H4 Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkelanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dinyatakan diterima.

## Pembahasan

### Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diketahui bahwa variabel Fokus pada Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsung Service Center Manado. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi perhatian yang diberikan oleh perusahaan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Fokus pada pelanggan mencakup berbagai aspek penting, seperti kesediaan mendengarkan keluhan pelanggan, kemampuan dalam memberikan solusi yang cepat dan tepat, serta sikap ramah dan sopan dari staf pelayanan. Dalam konteks Samsung Service Center Manado, hal ini menjadi penting karena berdasarkan data dan keluhan dari pelanggan di media seperti Google Review, banyak pelanggan mengeluhkan sikap CS yang kurang ramah, serta tidak adanya kejelasan terkait status layanan produk. Masalah-masalah tersebut mencerminkan bahwa fokus pada pelanggan masih perlu ditingkatkan, dan hasil penelitian ini memperkuat urgensi perbaikan tersebut. Hal ini dikarenakan Samsung Service Center Manado menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap aspek operasionalnya. Ini tercermin dari pelayanan yang cepat dan responsif, karyawan yang ramah dan komunikatif, serta tersedianya berbagai saluran komunikasi untuk menampung keluhan dan masukan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Selain itu, pusat layanan ini juga menyediakan ruang tunggu yang nyaman sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pelanggan. Adanya standar pelayanan yang tinggi menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan telah menjadi budaya kerja. Dengan kata lain, semakin besar fokus yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin besar pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, karena kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik, cepat, dan sesuai harapan. Pengaruh signifikan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Mewengkang, Palandeng, dan Wangke (2023) yang menemukan bahwa fokus pada pelanggan merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit selama masa pandemi. Temuan ini bertolak belakang dengan penelitian oleh Hernanda dan Muslimin (2022) yang menunjukkan variabel fokus pada pasien yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan meskipun memiliki arah yang positif.

### Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kerjasama Tim memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado. Koordinasi yang efektif, komunikasi yang terbuka, serta kolaborasi lintas fungsi dalam tim kerja sangat berkontribusi terhadap peningkatan persepsi pelanggan terhadap mutu layanan yang mereka terima. Kerjasama tim yang baik memungkinkan staf untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan secara lebih cepat, efisien, dan akurat. Dalam konteks pusat layanan teknologi, keberhasilan layanan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis individu, tetapi juga pada bagaimana tim bekerja secara terintegrasi, misalnya antara *customer service*, teknisi, dan bagian administrasi. Variabel kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado karena proses pelayanan di Samsung Service Center Manado sangat bergantung pada sinergi antar karyawan dari berbagai divisi. Samsung Service Center Manado berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan dengan melibatkan staf teknis, *customer service*, bagian administrasi, serta manajerial bekerja secara koordinatif dan saling mendukung. Kolaborasi yang baik ini menciptakan alur kerja yang lancar dan meminimalkan kesalahan, sehingga pelanggan menerima layanan yang lebih profesional dan memuaskan. Temuan ini didukung oleh penelitian Pratiwi dan Bahriah (2023) yang menyimpulkan bahwa kerjasama tim memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan. Temuan ini bertolak belakang dengan penelitian oleh Daqar dan Constantinovits (2020) yang menunjukkan bahwa variabel kerjasama tim tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karena kontribusinya belum terlihat langsung oleh pelanggan. Meskipun kerjasama tim berkorelasi positif dengan faktor TQM lain, perannya belum cukup kuat dalam memengaruhi kualitas layanan secara nyata.

### Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t, variabel Perbaikan Berkelanjutan diketahui tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsung Service Center Manado. Walaupun arah pengaruhnya tetap positif, hasil ini memperlihatkan bahwa upaya perbaikan berkelanjutan yang telah dilakukan belum mampu menciptakan dampak nyata yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini bisa terjadi karena sistem dari perbaikan berkelanjutan dalam TQM

bekerja melalui pendekatan sistematis dan terstruktur, di mana setiap proses kerja dievaluasi secara rutin untuk menemukan celah atau ketidakefisienan, kemudian dilakukan penyesuaian atau inovasi untuk memperbaikinya. Proses ini biasanya mengikuti siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), yang dimulai dari perencanaan perbaikan, pelaksanaan, evaluasi hasil, hingga tindakan lanjutan untuk penyempurnaan. Variabel perbaikan berkelanjutan berpengaruh tidak signifikan namun memiliki arah yang positif terhadap kualitas pelayanan pada Samsung Service Center Manado karena meskipun upaya peningkatan layanan terus dilakukan, dampaknya belum sepenuhnya dirasakan secara langsung oleh pelanggan dalam jangka pendek. Upaya perbaikan berkelanjutan cenderung bersifat internal dan bertahap, sehingga tidak selalu langsung terdeteksi atau dirasakan signifikan oleh pelanggan. Selain itu, pelanggan umumnya lebih memperhatikan aspek pelayanan yang tampak secara langsung, seperti kecepatan layanan, keramahan staf, atau kejelasan informasi, dibandingkan dengan proses perbaikan internal yang sedang berlangsung. Di sisi lain, arah pengaruhnya tetap positif karena upaya perbaikan ini tetap berkontribusi dalam membentuk fondasi pelayanan yang lebih baik di masa depan. Dengan demikian, meskipun saat ini pengaruhnya belum signifikan secara statistik, perbaikan berkelanjutan tetap merupakan elemen penting dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di waktu mendatang. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Hernanda dan Muslimin (2022) yang menemukan bahwa perbaikan berkelanjutan justru tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Husada Prima Surabaya selama pandemi. Penyebabnya yakni inisiatif perbaikan yang tidak terkomunikasikan secara baik, serta tidak terintegrasi dalam sistem kerja yang menyeluruh. Temuan ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Aburaya *et al.* (2020) yang menunjukkan bahwa perbaikan berkelanjutan memiliki pengaruh tertinggi kedua terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

### **Pengaruh Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, dan Perbaikan Berkelanjutan terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diketahui bahwa secara simultan variabel Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, dan Perbaikan Berkelanjutan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsung Service Center Manado. Hal ini terjadi karena ketiga variabel tersebut saling mendukung dalam membentuk sistem layanan yang utuh dan terkoordinasi. Hasil ini sejalan dengan prinsip dasar Total Quality Management (TQM) yang menekankan pentingnya sinergi antara orientasi terhadap pelanggan, kolaborasi antar tim, serta komitmen terhadap perbaikan yang berkelanjutan sebagai fondasi peningkatan mutu layanan. Ketika ketiga aspek ini diterapkan secara terintegrasi, maka peluang untuk menciptakan sistem pelayanan yang holistik, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen menjadi lebih besar. Temuan uji F yang signifikan juga mengindikasikan bahwa penerapan TQM secara menyeluruh memberikan dampak yang lebih kuat terhadap peningkatan kualitas layanan dibandingkan jika setiap elemen TQM diterapkan secara parsial. Meskipun dalam pengujian parsial variabel Perbaikan Berkelanjutan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, arah pengaruhnya tetap positif. Ini menunjukkan bahwa kekuatan TQM terletak pada penerapan terpadu seluruh elemen utamanya. Ketika Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, dan Perbaikan Berkelanjutan dijalankan secara bersamaan, dampak kolektifnya terhadap kualitas pelayanan menjadi signifikan dan lebih terasa. Hal ini mempertegas bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dicapai hanya dengan menitikberatkan pada satu aspek saja. Dibutuhkan pendekatan menyeluruh dan terintegrasi. Di Samsung Service Center Manado, ketika perusahaan secara konsisten menjadikan pelanggan sebagai pusat dari setiap kegiatan, membangun kolaborasi yang solid di antara anggota tim, serta senantiasa mencari cara untuk menyempurnakan proses dan layanan, maka kualitas pelayanan akan meningkat secara signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi ketiga elemen tersebut menciptakan sinergi yang saling melengkapi dalam menghasilkan layanan yang prima.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Fokus pada pelanggan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Samsung Service Center Manado.
2. Kerjasama tim secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Samsung Service Center Manado.
3. Perbaikan berkelanjutan meskipun secara parsial menunjukkan arah pengaruh positif, tapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Samsung Service Center Manado.

4. Secara simultan, ketiga variabel Total Quality Management yaitu Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, dan Perbaikan Berkelanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsung Service Center Manado.

## Saran

1. Samsung Service Center Manado disarankan untuk memperkuat fokus pada pelanggan melalui meningkatkan komunikasi, mempercepat respon, dan menyesuaikan layanan dengan harapan pelanggan agar kualitas pelayanan semakin baik.
2. Samsung Service Center Manado disarankan memperkuat kerjasama tim melalui pelatihan dan koordinasi antar bagian agar pelayanan lebih terkoordinasi dan efisien.
3. Perbaikan berkelanjutan pada Samsung Service Center Manado disarankan untuk mengadopsi siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) secara lebih konsisten dan berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan.
4. Samsung Service Center Manado diharapkan untuk mempertahankan dan memperkuat penerapan Total Quality Management dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Penelitian selanjutnya disarankan agar menambahkan variabel lain pada indikator Total Quality Management yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aburaya, A., Alshurideh, M., Marzouqi, A. A., Diabat, O. A., Alfarsi, A., Suson, R., Bash, M., & Salloum, S. A. (2020). An Empirical Examination of the Effect of TQM Practices on Hospital Service Quality: An Assessment Study in UAE Hospitals. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9): 347-362.  
<https://www.sysrevpharm.org/articles/an-empirical-examination-of-the-effect-of-tqm-practices-on-hospital-service-quality-an-assessment-study-in-uae-hospitals.pdf>
- Daqar, M.A., & Constantinovits, M. (2020). The Role Of Total Quality Management In Enhancing The Quality Of Private Healthcare Services. *Problems and Perspectives in Management*, 18(2), 64-78.  
<https://www.businessperspectives.org/index.php/component/zoo/the-role-of-total-quality-management-in-enhancing-the-quality-of-private-healthcare-services>
- Wardhana, A., Sari, A.P., Limgiani., Gunaisah, E., Suroso., Mukhsin, M., Yanti, N., Siagian, A.O., Herawati, M., Sattar., Rinda, R.T., Harto, B., Fardiansyah, H., Hasmin., & Saluy, A.B. (2022). *Manajemen Kinerja: Konsep, Teori, dan Penerapannya*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Febrianty., Lie, D., Almubaroq, H.Z., Bagenda, C., Ichdan, D.A., Widowati, D., Wakhyuni, E., Romy, E., Abdurohim., Syamil, A., Sapinah., Pujiastuti, E.E., Napitupulu, R.M., Soetandio, L.L., Mahardhika, B.W., & Wardhana, A. (2023). *Manajemen Bisnis: Konsep dan Strateginya*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2022). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. (9th Ed.). Pearson
- Hernanda, L. I. R., & Muslimin, M. (2022). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) terhadap Kualitas Pelayanan di Tengah Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 4(2), 1-10.  
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOMB/article/view/4622>.
- Mewengkang, N. G. P., Palandeng, I. D., & Wangke, S. J. C. (2023). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 635-644.  
<https://ejournal.unsat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/45942>.
- Pratiwi, N. A., Bahriah, R. (2023). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di PKM XYZ. *Indonesian Journal of Economic & Management Sciences*, 1(4), 597–608.  
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/ijems/article/view/5571>.

Rauf, E., & Putubasai, E. (2020). *Kualitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Manajemen*. Lampung: Aura.

Sahir, S.H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.

Sukmono, R. A. & Supardi (2020). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Siduarjo: UMSIDA Press.

Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Sutrisno, G., Umiyati, H., & Ristiani, R. (2024). Analisis implementasi Total Quality Management terhadap kualitas layanan pada SMK Bhakti Anindya Kota Tangerang. *Jurnal Penelitian Manajemen (JPEMA)*, 2(01), 1–15. <https://jurnal.utpas.ac.id/index.php/jpema/article/view/93>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi Offset.

Zendrato, D.T., Telaumbanua, A., Hulu, P.F., & Gea, J.B.I.J. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 5, No. 1. <https://journalthamrin.com/index.php/ileka/article/view/2148>

Widyaningsih, D. (2021). *Statistika Bisnis*. Semarang: Yayasan Prima AgusTeknik.

