

Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Cristall Party Planner Purwokerto

Gema Antariksa Putra ^{#1}, Eka Putri Maharani ^{*2}

Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147

¹ 19103123@ittelkom-pwt.ac.id

² 20103109@ittelkom-pwt.ac.id

Received on 18-11-2023, revised on 27-11-2023, accepted on 3-12-2023

Abstract

Pada era globalisasi seperti saat ini, persaingan bisnis di tingkat global mendorong perusahaan untuk terus mengembangkan diri, fokus pada efektivitas operasional, dan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Total Quality Management (TQM) muncul sebagai solusi efektif untuk menjaga kesehatan perusahaan, memberikan keunggulan kompetitif, dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Penilaian kinerja karyawan menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi kemajuan perusahaan dan individu. Dalam konteks TQM, peran karyawan memiliki signifikansi besar, dan sistem penilaian kinerja menjadi kunci utama dalam penerapan konsep ini. Studi kasus pada Cristall Party Planner, sebuah perusahaan Event Organizer, menyoroti keterlibatan karyawan dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan acara. Karyawan tidak hanya berkontribusi pada kreativitas dan perencanaan, tetapi juga aktif menangani situasi saat pelaksanaan acara. Tanggung jawab penuh diberikan kepada karyawan dalam menerapkan perubahan dan meningkatkan kualitas acara. Perusahaan juga mengusung konsep perbaikan berkesinambungan dengan penekanan pada kolaborasi internal, penetapan standar operasional prosedur yang jelas, dan strategi pembaruan penjualan. Identifikasi dan perbaikan terhadap berbagai aspek operasional, seperti waktu pemrosesan order, memperkuat komitmen perusahaan terhadap perbaikan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cristall Party Planner secara efektif menerapkan prinsip-prinsip TQM dengan mengintegrasikan keterlibatan karyawan, perbaikan berkesinambungan, dan penilaian kinerja. Perusahaan ini menjaga kualitas layanan dan merespons dinamika pasar dengan adaptabilitas yang tinggi, menciptakan landasan yang kuat untuk pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Kinerja Karyawan, Pertumbuhan Bisnis

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Eka Putri Maharani

Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Purwokerto Selatan, Banyumas, Jawa Tengah

Email: 20103109@ittelkom-pwt.ac.id

I. INTRODUCTION

Dalam era globalisasi, semua komponen dalam perusahaan harus mengembangkan diri untuk bisa bersaing di tingkat global. Keunggulan dalam persaingan global dapat dicapai dengan memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasi perusahaan. Saat ini, kesadaran tentang pentingnya pelayanan pelanggan telah meningkat, dengan fokus pada peningkatan kualitas. Perbaikan terus-menerus dalam perusahaan menjadi kunci agar perusahaan dapat berkelanjutan.^[1] Mengadopsi Total Quality Management (TQM) adalah salah satu metode terbaik untuk menjaga kesehatan perusahaan selama periode pertumbuhan, karena TQM memberikan berbagai keuntungan yang membuat perusahaan lebih kompetitif dalam dunia bisnis. Dengan demikian, salah satu cara terbaik untuk menjaga kesehatan perusahaan adalah melalui penerapan TQM. Tujuan dari konsep Total

Quality Management (TQM) adalah memastikan bahwa setiap tingkat operasional dalam organisasi terus-menerus meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan.^[2]

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah konsep manajemen yang mampu dapat meningkatkan kinerja bisnis. Total Quality Management (TQM) juga dapat dikatakan sebagai sebuah teknik sudah terbukti terjamin kelangsungan hidup perusahaan dalam persaingan dunia.^[3] Oleh karena itu, peran pegawai atau karyawan memiliki signifikansi yang besar dalam implementasi Total Quality Management (TQM). Sistem evaluasi kinerja menjadi elemen kunci bagi perusahaan, menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan bukan hanya mencerminkan keinginan untuk kemajuan perusahaan, tetapi juga memberikan indikasi sejauh mana karyawan memenuhi tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Lebih dari itu, tujuan dari penilaian ini adalah untuk menilai apakah pegawai telah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Sistem penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajer dan karyawan untuk menjelaskan tujuan, standar kinerja, serta memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja pada periode berikutnya.

Peran karyawan memiliki signifikansi krusial dalam implementasi Total Quality Management (TQM), dan penggunaan sistem evaluasi kinerja menjadi elemen kunci bagi perusahaan. Tindakan penilaian terhadap kinerja karyawan menunjukkan komitmen perusahaan untuk mencapai kemajuan, memberikan dampak positif bagi perusahaan dan karyawan. Selain itu, penilaian kinerja juga dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana karyawan menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Sistem evaluasi kinerja ini menjadi alat penting bagi manajer dan karyawan untuk mengklarifikasi tujuan dan standar kinerja, serta memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja individu di masa mendatang.^[4] Total Quality Management (TQM) telah menjadi landasan penting dalam upaya peningkatan kualitas dan kinerja dalam berbagai sektor bisnis. Dalam industri Event Organizer, di mana persaingan semakin ketat dan persyaratan kualitas layanan semakin meningkat, penerapan TQM menjadi strategi yang krusial. Pada khususnya, perusahaan Event Organizer seperti Cristall Party Planner Purwokerto telah menyadari pentingnya TQM dalam mengoptimalkan kinerja manajerial mereka.

Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) adalah suatu metode pengelolaan usaha yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing suatu organisasi melalui perbaikan kontinu pada produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk bersaing efektif dengan menghasilkan produk dan jasa berkualitas tinggi. Banyak perusahaan mulai mengadopsi TQM karena dianggap mampu meningkatkan kinerja manajerial mereka. Dengan fokus pada peningkatan terus-menerus, TQM membantu perusahaan mencapai standar kualitas terbaik dan mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar. Implementasi TQM memungkinkan organisasi untuk terus mengoptimalkan operasionalnya, menciptakan nilai tambah, dan merespons perubahan lingkungan dengan lebih adaptif.^[5]

Total Quality Management (TQM) melibatkan beberapa unsur kunci, diantaranya sebagai berikut :

1. Fokus pada Pelanggan
2. Obsesi terhadap Kualitas
3. Pendekatan Ilmiah
4. Komitmen Jangka Panjang
5. Kerja Sama Tim
6. Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan
7. Pendidikan dan Pelatihan
8. Kebebasan yang Terkendali
9. Kesatuan Tujuan
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Kinerja Manajerial

Kinerja merujuk pada hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok. Kinerja dapat didefinisikan sebagai penilaian periodik terhadap efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.^[6] Variabel kinerja manajerial dapat diukur melalui self-rating, di mana manajer menilai kinerja mereka sendiri dengan mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk:

1. Perencanaan

2. Investigasi
3. Pengkoordinasian
4. Evaluasi
5. Pengawasan
6. Pengaturan Karyawan atau Staf
7. Negosiasi
8. Pengaturan

II. RESEARCH METHOD

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa adanya maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Pada penelitian ini, penulis menggunakan informan sebagai sumber data.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan, menggunakan strategi-strategi yang interaktif dan fleksibel.

Metode ini digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, sebaliknya dengan eksperimen. Peneliti berperan sebagai instrumen kunci, dan pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, yaitu kombinasi dari berbagai teknik pengumpulan data. Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden, yang merupakan karyawan dari Cristall Party Planner. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik simple random sampling. Selain data primer, penelitian ini juga mengandalkan data sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber di luar responden, seperti literatur terkait, dan data lain yang relevan dengan topik penelitian. Pendekatan ini memastikan representativitas karyawan dalam menyajikan pandangan dan pengalaman karyawan terkait dengan implementasi Total Quality Management (TQM) di perusahaan Cristall Party Planner.

Analisis data bersifat induktif dan kualitatif, dengan penekanan pada makna daripada generalisasi hasil penelitian. Format desain deskriptif kualitatif memiliki kesamaan dengan desain deskriptif kuantitatif. Oleh karena itu, desain deskriptif kualitatif sering disebut sebagai kuasi kualitatif atau desain kualitatif semu. Ini menunjukkan bahwa penelitian ini tidak hanya menggambarkan fenomena secara mendalam, tetapi juga dapat memberikan gambaran yang lebih holistik dan kontekstual terkait dengan sudut pandang partisipan. Dengan demikian, penelitian kualitatif memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang nuansa dan makna yang terkandung dalam fenomena sosial yang diteliti.[7]

III. RESULTS AND DISCUSSION

Customer Focused (Fokus kepada Pelanggan)

Pelanggan memiliki peran sentral dalam kesuksesan perusahaan Cristall Party Planner, yang bergerak di bidang pembuatan acara. Dalam konteks ini, pelanggan mencakup konsumen yang membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama, karena dapat memicu keberlanjutan dan keuntungan bisnis. Dalam industri event organizer, hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan sangat penting. Cristall Party Planner memahami bahwa untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru, mereka perlu memberikan layanan dan pengalaman yang luar biasa. Pelanggan perusahaan ini mungkin terdiri dari klien yang telah menggunakan jasa mereka sebelumnya, serta mereka yang baru mencoba. Upaya perusahaan dalam memahami kebutuhan, preferensi, dan harapan pelanggan bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang tak terlupakan dan memastikan bahwa setiap acara yang dihasilkan sesuai dengan ekspektasi klien. Oleh karena itu, Cristall Party Planner secara aktif berusaha untuk menjaga hubungan yang kuat dengan pelanggan, menempatkan kepuasan mereka sebagai prioritas utama dalam setiap aspek operasional perusahaan.

Total Employee involvement (Keterlibatan Karyawan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan di Cristall Party Planner, terungkap bahwa keterlibatan karyawan dimulai sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan acara selesai. Sebagai bagian dari tim pembuatan acara, karyawan aktif terlibat dalam setiap langkah, termasuk perancangan, persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi acara. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu karyawan, yang menyatakan bahwa mereka tidak hanya fokus pada hasil akhir acara tetapi juga memperhatikan setiap detail dalam proses pembuatan acara. Keterlibatan karyawan di Cristall Party Planner sangat penting untuk memastikan bahwa setiap acara yang dihasilkan mencerminkan visi dan keinginan klien. Karyawan tidak hanya terlibat dalam tahap kreatif dan perencanaan, tetapi juga berperan dalam menangani situasi yang

mungkin timbul selama pelaksanaan acara. Mereka selalu siap membantu dan menemukan solusi jika terjadi kendala atau permasalahan teknis, mirip dengan peran teknisi dalam perusahaan manufaktur.

Karyawan Cristall Party Planner tidak hanya memiliki hak untuk memberikan rekomendasi perubahan, tetapi juga diberikan tanggung jawab penuh dalam menerapkan ide-ide tersebut untuk meningkatkan kualitas acara yang dihasilkan. Karyawan di Cristall Party Planner diharapkan dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul selama proses pembuatan acara tanpa selalu meminta bantuan pimpinan. Dengan demikian, keterlibatan karyawan di Cristall Party Planner tidak hanya mencakup aspek kreatif dan perencanaan tetapi juga melibatkan tanggung jawab penuh dalam memastikan keberhasilan setiap acara yang mereka buat.

Process Centered (Pemusatan perhatian pada Proses)

Cristall Party Planner, sebagai perusahaan yang berfokus pada bidang jasa, memberikan perhatian serius pada peningkatan proses sebagai pondasi dasar dalam sistem manajemen Total Quality Management (TQM). Proses di perusahaan ini mencakup serangkaian langkah yang dimulai dari penerimaan input, baik dari supplier internal maupun eksternal, dan berlanjut dengan mentransformasikannya menjadi keluaran berkualitas tinggi yang memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini, proses di Cristall Party Planner dimulai dari tahap perencanaan, di mana tim kreatif dan perencana acara bekerja sama untuk merinci setiap detail acara sesuai dengan keinginan klien. Input diterima dalam bentuk ide-ide kreatif, permintaan khusus, dan kebutuhan teknis. Selanjutnya, proses mencakup persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi acara, dengan setiap tahap dikelola secara hati-hati untuk memastikan kualitas dan keberlanjutan. Cristall Party Planner menempatkan kepentingan pelanggan sebagai fokus utama, sehingga proses yang dioptimalkan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk memberikan pengalaman acara yang tak terlupakan bagi pelanggan mereka. Dengan demikian, perusahaan ini secara konsisten berkomitmen untuk merinci dan meningkatkan setiap langkah dalam proses pembuatan acara guna memberikan layanan terbaik dan mencapai standar kualitas tertinggi.

Strategy and Systematic Approach (Pendekatan strategi dan sistematis)

Cristall Party Planner menganggap pendekatan strategis dan sistematis sebagai salah satu pilar utama dalam mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan. Dalam konteks manajemen strategi, perusahaan ini secara cermat merumuskan dan merencanakan strategi yang mengintegrasikan konsep kualitas ke dalam seluruh aspek operasionalnya. Pendekatan strategis Cristall Party Planner dimulai dari perencanaan acara yang matang, di mana setiap detail dirumuskan dengan tujuan memberikan pengalaman luar biasa kepada pelanggan. Tim manajemen perusahaan secara sistematis memastikan bahwa setiap aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi acara sesuai dengan standar kualitas tertinggi yang diinginkan. Sistematis ini tercermin dalam penekanan pada efisiensi operasional dan penerapan prinsip Total Quality Management (TQM). Dengan menjadikan kualitas sebagai landasan strategis, Cristall Party Planner bertujuan untuk menjadi pionir di industri pembuatan acara, memberikan layanan terbaik, dan menciptakan acara yang tak terlupakan bagi setiap pelanggan. Dengan demikian, pendekatan strategis dan sistematis menjadi landasan kuat dalam memastikan bahwa setiap acara yang dihasilkan oleh perusahaan mencapai standar kualitas dan memenuhi ekspektasi pelanggan..

Perbaikan Berkesinambungan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Cristall Party Planner, terlihat bahwa perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan acara. Dalam rangka perbaikan berkesinambungan, beberapa langkah konkret telah diidentifikasi. Salah satu aspek yang ditekankan adalah upaya meningkatkan kolaborasi internal dengan penetapan standar operasional prosedur yang jelas untuk setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan acara. Dalam proses perbaikan, perusahaan menetapkan langkah-langkah strategis, seperti memperbarui strategi penjualan dan melakukan sharing produk. Hal ini sejalan dengan teori Al Faristy (2014), yang menyoroti pentingnya perbaikan terus-menerus untuk memasarkan produk secara lebih luas dan meminimalisir produk yang tidak berhasil, baik disebabkan oleh faktor manusia maupun mesin. Upaya membangun budaya perbaikan secara terus-menerus juga menjadi fokus.

Selain itu, perusahaan mengidentifikasi peningkatan waktu pemrosesan order, waktu tunggu, waktu penyimpanan, dan waktu pengiriman sebagai area yang perlu diperbaiki. Menyamakan langkah dengan konsep lead time ini merupakan langkah tepat, sesuai dengan prinsip-prinsip perbaikan berkesinambungan. Dengan meminimalkan waktu dan meningkatkan efisiensi, perusahaan dapat merespon kebutuhan klien dengan lebih cepat dan lebih efektif. Adapun tujuan untuk meningkatkan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) daerah merupakan langkah strategis yang dapat mendukung pertumbuhan perusahaan ke depannya. Dengan lebih mengoptimalkan sumber daya dan merencanakan secara cermat, perusahaan dapat

mencapai tujuan ini dan memperluas dampak positifnya pada keberlanjutan bisnis. Dengan demikian, perbaikan berkesinambungan yang diterapkan oleh Crisall Party Planner mencakup berbagai aspek yang mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Dengan terus menjaga dan meningkatkan standar operasional, mengoptimalkan proses internal, dan merespons perubahan pasar, perusahaan ini dapat terus berkembang dalam industri pembuatan acara.

Analisis Penerapan Total Quality Management Pada Crisall Party Planner

Crisall Party Planner merupakan perusahaan jasa yang menjalankan usaha dalam bidang pemborongan, pelaksana, dan perencanaan segala pekerjaan pembuatan acara. Crisall Planner merupakan vendor yang bergerak di bidang event organizer dan wedding organizer sejak tahun 2018. Owner dari Crisall Planner adalah Sri Purwandari, ST yang memiliki pengalaman di bidang consultant management, training centre, motivasi, dan usaha kuliner. Ketertarikannya pada dunia wedding organizer berawal ketika owner menjadi HRD dan party planner di grup resto populer Purwokerto. Semenjak saat itu, ia tertarik untuk menekuni dunia wedding event dengan mendirikan Crisall Planner yang menyediakan jasa WO, paket pernikahan, dekorasi, dan event organizer. Selain menggarap wedding events, Crisall Planner telah menggarap banyak acara seperti birthday party, event dinner, perayaan hari jadi, engagement, pesta pensiun, acara sekolah, dan masih banyak lagi.

Pembahasan

Crisall Party Planner menekankan orientasi pelanggan dan melibatkan mereka dalam semua tahapan, mengakui kepuasan pelanggan sebagai kunci keberlanjutan bisnis. Keterlibatan karyawan sebagai inisiator ide dan solusi kreatif menciptakan budaya kerja yang mendukung inovasi. Pemusatan perhatian pada proses memungkinkan perusahaan terus meningkatkan efisiensi. Pendekatan strategis dan sistematis terintegrasi dengan konsep kualitas, mencerminkan komitmen pada Total Quality Management (TQM). Perbaikan berkesinambungan tidak hanya internal tetapi juga responsif terhadap perubahan pasar, menunjukkan strategi pertumbuhan berkelanjutan. Dalam keseluruhan, kombinasi ini membangun fondasi kuat untuk keberhasilan Crisall Party Planner di industri pembuatan acara.

IV. CONCLUSION

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, perusahaan harus terus mengembangkan diri untuk tetap bersaing secara global. Kesadaran akan pentingnya pelayanan pelanggan dan peningkatan kualitas telah menjadi fokus utama. Perbaikan terus-menerus menjadi kunci keberlanjutan perusahaan. Total Quality Management (TQM) hadir sebagai metode terbaik untuk menjaga kesehatan perusahaan, memberikan keunggulan kompetitif, dan memastikan peningkatan profitabilitas. Penerapan TQM melibatkan seluruh komponen organisasi, dengan keterlibatan karyawan sebagai elemen kunci. Sistem penilaian kinerja menjadi instrumen penting dalam menilai sejauh mana karyawan menjalankan tugas sesuai standar yang ditetapkan. Dalam konteks Crisall Party Planner, keterlibatan karyawan tidak hanya mencakup aspek kreatif dan perencanaan acara, tetapi juga tanggung jawab penuh dalam memastikan keberhasilan setiap acara.

Perbaikan berkesinambungan di Crisall Party Planner mencakup langkah-langkah konkret, seperti peningkatan kolaborasi internal, penetapan standar operasional prosedur yang jelas, dan pembaruan strategi penjualan. Adopsi konsep lead time untuk meningkatkan efisiensi proses dan tujuan meningkatkan APBD Daerah menunjukkan komitmen perusahaan untuk pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan demikian, perusahaan Crisall Party Planner secara holistik telah menerapkan prinsip-prinsip TQM, menjaga kualitas layanan, dan terus melakukan perbaikan untuk tetap bersaing di industri pembuatan acara. Kesadaran akan pentingnya perbaikan berkesinambungan menjadikan Crisall Party Planner sebagai pemain yang adaptif dan berkualitas dalam menghadapi dinamika pasar.

REFERENCES

- [1] Badzaly, F. N., & Fitriah, E. (2021). Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 66–71. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i2.411>

-
- [2] Gumolili, S. O. P., Morasa, J., & Wokas, H. R. N. (2021). Analisis Implementasi Total Quality Management (Tqm) Pada Pt. Bank Sulutgo Manado Analysis of The Implementation Of Total Quality Management (Tqm) At Pt. Bank Sulutgo Manado. In *1510 Jurnal EMBA* (Vol. 9, Issue 3).
- [3] Ramadani, F. (2020). *Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada Pt. Sabina Tirta Utama Samarinda*. 8(2), 111–117.
- [4] Serang, S., Suriyanti, S., & Ramlawati, R. (2023). Analisis Total Quality Management (Studi Pada Pt. Ukhuwah Umi Industri TH 2021). *Jesya*, 6(1), 760–770. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.987>
- [5] Tiho, R., H Jan, A. B., & Karuntu, M. M. (2022). *Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Dayana Cipta Manado*. 10(1), 1147–1156.
- [6] Tiho, R., H Jan, A. B., Karuntu, M. M., Tiho, R., H Jan, A. B., Karuntu, M. M., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi, J. (2022). *Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Dayana Cipta Manado Analysis of Application Of Total Quality Management (Tqm) To Improve Managerial Performance At Pt. Dayana Cipta Manado*. 10(1), 1147–1156.