

OPTIMASI: JURNAL MANAJEMEN OPERASIONAL DAN PRODUKSI

homepage : <https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/OPTIMASI>

Peran Total Quality Management (TQM) dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin

Sigit Sugiarto ¹, Bungatang ²

¹ Prodi Logistik, Politeknik Nusantara Makassar, Makassar

² Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya, Makassar

Informasi Artikel

Riwayat naskah:

Diterima : 19 Juli 2024

Disetujui : 27 Juli 2024

Publikasi : 28 Juli 2024

Penulis Korespondensi:

Sigit Sugiarto

Paint15sigit@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh total quality management terhadap kinerja karyawan, (2) pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, dan (3) pengaruh total quality management dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuisioner dan teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *Statistical Program for Social Science SPSS 23*. Sampel penelitian terdiri dari karyawan tetap pada PT Hadji Kalla Toyota Cabang Makassar sebanyak 32 responden. Hasil dari penelitian ini adalah (1) total quality management dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dan (3) total quality management dan kepemimpinan secara simultan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Hadji Kalla Toyota Cabang Makassar.

Kata Kunci : Total Quality Management; Kepemimpinan; Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine (1) the influence of total quality management on employee performance, (2) the influence of leadership on employee performance, and (3) the influence of total quality management and leadership on employee performance. This research uses a quantitative approach using primary data through questionnaires and data processing techniques in this research using the help of the Statistical Program for Social Science SPSS 23. The research sample consists of 32 permanent employees at PT Hadji Kalla Toyota Makassar Branch. The results of this research are (1) total quality management can have a significant influence on employee performance, (2) leadership can have a significant influence on employee performance, and (3) total quality management and leadership simultaneously can have a significant influence on employee performance of PT Hadji Kalla Toyota Makassar Branch.

Keywords : Total Quality Management; Leadership; Employee performance

Pendahuluan

Manajemen operasi sangat penting untuk menciptakan profitabilitas dan keberlanjutan (Ozduru, 2015). Dalam konteks strategi perusahaan, penerapan manajemen operasi ditujukan untuk meningkatkan produktivitas melalui peningkatan nilai tambah dari produk dan jasa yang dihasilkan dalam setiap proses produksi, sehingga dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang optimal (Milovanovic, 2016). Pengelolaan sumber daya yang tepat adalah cara bagi bisnis untuk meningkatkan produktivitas dengan menghasilkan barang dan jasa dengan kualitas yang tepat, dalam jumlah yang tepat, dalam jangka waktu yang tepat, dan dengan biaya yang tepat (Akrani, 2011).

Organisasi menggunakan konsep TQM untuk menjaga keunggulan bersaing dan memastikan operasional perusahaan berjalan dengan baik (Al Nasser et al. 2013; Chang et al. 2010). Salah satu strategi perusahaan untuk mencapai kinerja pelayanan yang baik adalah menerapkan TQM. Strategi

ini bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan melibatkan semua anggota perusahaan, termasuk karyawan (Poernomo, 2006). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa proses manajemen kualitas total (TQM) ditujukan untuk mencapai peningkatan terus-menerus produk atau jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan (Putri, 2009), sehingga dapat menghasilkan kualitas terbaik dan unggul dibandingkan dengan pesaing (Tjiptono dan Diana, 2007).

Total Quality Management (TQM) mendorong perusahaan untuk berfokus pada kepuasan karyawan dan akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan. TQM adalah pendekatan terpadu untuk mendapatkan dan mempertahankan output berkualitas tinggi yang berfokus pada pemeliharaan, perbaikan yang berkelanjutan, dan pencegahan kegagalan di semua tingkat dan fungsi bisnis. Total Quality Management adalah perbaikan berkelanjutan, menurut Hansen dan Mowen dalam Novrianto et al., (2014). Menurut Nasution (2010) dalam (Rifai & Anton Eko Yulianto, 2022), Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan daya bersaing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Filosofi TQM sebenarnya adalah bahwa perusahaan berusaha menciptakan suatu lingkungan di mana karyawannya dapat menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Oleh karena itu, perusahaan harus membuat sistem pengukuran kinerja yang tepat untuk mengidentifikasi kualitas dan karakteristik kinerja serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Semakin sering perusahaan mengukur kinerja karyawannya, semakin baik kinerja mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas perusahaan (Ismunawan, 2010).

Kinerja yang biasa juga disebut prestasi, adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dewi (2013) menyatakan bahwa kinerja manajerial didefinisikan sebagai seberapa baik setiap anggota organisasi melakukan hal-hal seperti perencanaan, investigasi, koordinasi, pengaturan staf, negosiasi, perwakilan, dan kinerja umum. Seseorang yang memegang posisi manajemen diharapkan memiliki kemampuan untuk menunjukkan kinerja manajerial. Kinerja manajemen rumit dan abstrak, berbeda dengan kinerja karyawan biasa yang jelas (Mulyadi dan Setiawan, 2017).

Adanya kepemimpinan yang baik diperlukan untuk kinerja karyawan yang baik. Pemimpin dapat melakukan hal-hal untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang ada di perusahaan yang mereka pimpin. Salah satu cara mereka dapat melakukan ini adalah dengan meningkatkan semangat dan motivasi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerja mereka. Ini dapat dicapai dengan memberikan kompensasi yang sesuai, mempertimbangkan kebutuhan rohani, menciptakan lingkungan kerja yang damai, menempatkan karyawan pada posisi yang tepat, dan memberi mereka kesempatan untuk maju. Agar pengelolaan sumber daya manusia saat ini dapat meningkatkan kinerja, ini merupakan suatu tantangan bagi pemimpin perusahaan.

PT Kalla Toyota sebagai objek dalam penelitian ini, menunjukkan tren positif dalam pertumbuhan penjualan pada September 2022. Kalla Toyota sebagai anak perusahaan Kalla Group di bidang otomotif mencatat penjualan sepanjang tahun 2022 memperlihatkan konsistensi Kalla Toyota memimpin market share dengan capaian 35,5%. Kalla Toyota mencatat sebanyak kurang lebih 22.120 unit. Menurut studi empiris Prayhoego dan Devie (2013) menyatakan bahwa agar perusahaan bisa bersaing dan memiliki kinerja yang baik harus mengimplementasikan Total Quality Management (TQM).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang berisi pendapat atau perspsi karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin Makassar tentang indikator, variabel yang diteliti dengan menggunakan metode survei. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Makassar.

Untuk menguji kuesioner sebagai instrumen penelitian maka digunakan uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*). Uji Validitas Instrumen (*Test of Validity*), Instrument dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur dan dapat mengungkapkan data dan variabel-variabel yang ditelit secara konsistens. Kriteria pengujian yang digunakan pada instrumen yang dikatakan valid jika nilai $r \geq 0,30$ dan nilai signifikansi korelasi \leq dari 95% atau $\alpha = 0,05$

Uji Reabilitas Instrumen (*Test of Reability*) adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator variabel mengidentifikasi sebuah factor laten yang umum. Instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reabilitas yang terukur adalah ≥ 60 (Sugiono, 2010)

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin sebanyak 32 karyawan. Sampel responden dalam penelitian ini adalah seluruh PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin Makassar sebanyak 32 karyawan dengan menggunakan *teknik samling jenuh*. Untuk metode survei kuesioner, sampel akan dipilih dengan teknik *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan alat *Statistical Pachage for the Social Sciences (SPSS)*.

Hasil Dan Pembahasan

Uji validitas

Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n)= 32 responden dan besarnya df dapat dihitung (32-3=29 berarti table r ke 29 adalah 0,3502) Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Total Quality Management	X.1	0.764	0,3502	Valid
	X.2	0.791		
	X.3	0.706		
	X.4	0.742		
Kepemimpinan	Y1.1	0.852		
	Y1.2	0.757		
	Y1.3	0.852		
	Y1.4	0.653		
Kinerja Karyawan	Y2.1	0.677		
	Y2.2	0.719		
	Y2.3	0.865		
	Y2.4	0.641		

Sumber: data primer yang di olah 2024

Tabel 1 diatas memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan ketiga variabel tersebut memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada R-tabel ($>0,3502$). Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas data dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan realibilitas sebesar 0,60 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Total Quality Management	0,882	Reliabel
Kepemimpinan	0,736	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,788	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah 2024

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai *cornbachs alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa istrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variable total quality management, kepemimpinan dan kinerja karyawan yaitu dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Suatu persamaan regresi dikatakan lolos normalitas apabila nilai signifikansi uji Kolmogorov-smirnov lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $>0,05$. Pengujian normalitas data juga dilakukan dengan menggunakan grafik yaitu histogram.

Tabel 3.Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.81829356
Most Extreme Differences	Absolute	.216
	Positive	.216
	Negative	-.149
Test Statistic		.216
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: output spss 23 (2024)

Berdasarkan tabel 3 diatas dan uji statistik sederhana dapat disimpulkan bahwa data yang dihasilkan terdistribusi dengan normal. Hal ini dibuktikan dengan hasil test statistik nilai

Kolmogorov-smirnov yang diatas tingkat kepercayaan 5%, maka dengan itu hal tersebut menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regersi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Jika nilai tolerance > 0,10 dan VIF <10, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut. Jika nilai tolerance <0,10, dan FIV >10 maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian dapat di jelaskan pada 4 tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Multi Kolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Total Quality Management	.866	1.152
Kepemimpinan	.866	1.152

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : output SPSS 23 (2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk semua variabel independent terhadap kinerja karyawan memiliki nilai <10 dan nilai tolerance >0,10, berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Analisi Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized		Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	5.573	1.609		4.206	.000
	Total Quality Management	.460	.020	.459	5.438	.000
	Kepemimpinan	.328	.043	.348	4.982	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : output spss 23 (2024)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda pada tabel 5 di atas menunjukan bahwa :

- 1) **Variabel Total Quality Management** memperoleh Konstanta (μ) sebesar 5,573 maka dapat di jelaskan bahwa apabila nilai dari variabel total quality management bersifat konstan maka variable kinerja karyawan juga sebesar 5,573. koefisien regresi (X1) / total quality management diperoleh nilai sebesar 0,459. Hal ini menunjukan bahwa total quality management terhadap kinerja karyawan memiliki nilai atau hubungan yang searah dengan

nilai bersifat positif. Apabila total quality management meningkat sebesar 1 (satu) maka besarnya nilai yang diperoleh dari variable kinerja karyawan sebesar 0,459 dengan variabel lain bersifat tetap atau tidak berubah. Sebaliknya apabila variable total quality management menurun sebesar 1 (satu) maka besarnya pengurangan nilai dari variable kinerja karyawan sebesar 0,459 atau 45,90%, maka dapat di asumsikan bahwa variabel lain bersifat tetap dan tidak berubah.

- 2) **Variabel Kepemimpinan** memperoleh Konstanta (μ) sebesar 5,573 maka dapat di jelaskan bahwa apabila nilai dari variabel kepemimpinan bersifat konstan maka variabel kinerja karyawan juga sebesar 5,573. koefisien regresi (X_2) / kepemimpinan diperoleh nilai sebesar 0,348. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan terhadap kinerja karyawan memiliki nilai atau hubungan yang searah dengan nilai bersifat positif. Apabila kepemimpinan meningkat sebesar 1 (satu) maka besarnya nilai yang diperoleh dari variabel kinerja karyawan sebesar 0,348 dengan variabel lain bersifat tetap atau tidak berubah. Sebaliknya apabila variable kepemimpinan menurun sebesar 1 (satu) maka besarnya pengurangan nilai dari variable kinerja karyawan sebesar 0,348 atau 34,8%, maka dapat di asumsikan bahwa variabel lain bersifat tetap dan tidak berubah.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam output SPSS, hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 6. Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 ^a	.441	.438	.087

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Total Quality Management

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : output SPSS 23 (2023)

Berdasarkan hasil uji koefisiensi determinasi pada table 6 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,438. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas total quality management dan kepemimpinan dalam menjelaskan variabel terikat kinerja karyawan adalah sebesar 44,10% selebihnya 55,90% dijelaskan oleh variabel lain yang terdapat dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil uji t pada variabel total quality management diperoleh hasil signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka dapat dikatakan total quality management berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin Makassar sehingga H_1 diterima. Maka dengan meningkatnya total quality management memberikan dampak yang baik untuk kinerja karyawan. Hubungan antara total quality management terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa semakin baik total quality management maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan

begitupun sebaliknya, semakin rendah total quality management maka tingkat kinerja karyawan akan menurun. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Sumampowetal pada tahun 2020 menemukan bahwa ada hubungan antara penerapan Total Quality Management dan kinerja karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa ada hubungan antara pelatihan dan kinerja karyawan, serta antara sasaran dan kinerja karyawan. Selain itu, partisipasi pelaku bisnis dalam penerapan sistem manajemen yang baik dapat berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Total Quality Management adalah salah satu manajemen kualitas yang digunakan (Pratama & Maghfiroh, 2018). Perusahaan menggunakan konsep ini untuk memastikan operasional perusahaan berjalan dengan baik dan meningkatkan keunggulan mereka di pasar (ALNasser, Yusoff, & Islam, 2013; Chang, Chiu, & Chen, 2010).

Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kepemimpinan diperoleh hasil signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka dapat dikatakan kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin Makassar sehingga H2 diterima. Maka dengan baiknya kepemimpinan memberikan dampak yang baik untuk kinerja karyawan. Hubungan antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa semakin baik kepemimpinan maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan begitupun sebaliknya, semakin rendah kepemimpinan maka tingkat kinerja karyawan akan menurun. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh (T. Widodo, 2010) dan Jumady (2022) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan kecamatan Sidorejo Kota Salatiga. Temuan ini dibantahkan oleh (Posuma, 2013) bahwa Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap produktivitas karyawan pada Rumah Sakit Ratumbuysang Manado. Fakta lapang mengenai kepemimpinan menunjukkan bahwa kurangnya kemampuan pemimpin untuk memberitahu bawahan apa yang harus dia kerjakan dan kurangnya kemampuan menjual, memberi ide dan berpartisipasi dengan anggotanya.

Kesimpulan

Melihat tujuan diadakan penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh total quality management dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin Makassar dengan jumlah responden sebanyak 32 orang. Dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Hasil pengujian menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Hasil pengujian menunjukkan bahwa *total quality management* dan kepemimpinan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Daftar Pustaka

- Alam, S., Jumady, E., Fajriah, Y., Halim, A., & Hatta, S. (2024). Integrating Total Quality Management with Strategic, Operational, and Human Resource Management: A Qualitative Exploration of Synergies for Enhanced Organizational Performance. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 4(2), 88-100.
- Al-Nasser, A., Yusoff, R. Z., & Islam, R. (2013). Relationship between hard total quality management practices and organizational performance in municipalities. *American Journal of Applied Sciences*, 10(10), 1214.
- Chang, C. C., Chiu, C. M., & Chen, C. A. (2010). The effect of TQM practices on employee satisfaction and loyalty in government. *Total quality management*, 21(12), 1299-1314.
- Jumady, E. (2020). Peran Moderasi Disiplin Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perbankan Syariah Di Makassar. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 1-20.
- Jumady, E., Sugiarto, S., & Latief, F. (2021). Management performance analysis based on total quality management principles. *Point Of View Research Management*, 2(1), 10-18.
- Poernomo, E., & Timur, A. B. U. P. N. V. J. (2006). Pengaruh kreativitas dan kerjasama tim terhadap kinerja manajer pada PT. Jesslyn K Cakes Indonesia cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu-ilmu ekonomi*, 6(2), 102-108.
- Posuma, C. O. (2013). Kompetensi, kompensasi, dan kepemimpinan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Ratumbuang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Prayhoego, C. A. (2013). Analisa pengaruh total quality management terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan. *Business Accounting Review*, 1(2), 236-245.
- Putri, Rinella. 2009. Mengenal 7 Tools Utama Dalam Quality Control. http://vibizmanagement.com/column/index/category/quality_management/1640/10. Diakses tanggal 20 Oktober 2016.
- Sumampow et al (2020): Hubungan antara Penerapan Total Quality Management (TQM) dengan Kinerja Peagwai di Puskesmas Minanga, *Jurnal Kesmas*. 9(4).
- Yuniawati, R. A., Karyono, K., Sutrisno, S., Khamaludin, K., & Rijal, S. (2023). Analisis Pengaruh Total Quality Management terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan: Literature Review. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3), 3192-3197.