

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
<https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1246>
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (*literature strategic marketing management*). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135-145.
- Anggara, A. W., Hasya, A., Aryandika, A. A., Wicaksono, B. S., Cahyaningratri, C., Kamalia, D., Setyowati, E. D. P., Hasanatina, F. H., Choirinnida, I. T., Januardi, N. V., Andanu, O., Idsan, R. S., Indi, R., Nurdianasari, R., & Maharani, S. (2024). Manajemen kualitas. PT. Muda.
- Ariswara, R., Aprilia, N., Arifah, A. N., Madyasari, R., & Akbar, T. (2024, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Kedai Donki Eatery & Coffee). In *Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA) (Vol. 7, No. 1, pp. 1024-1034)*.
- Bradiaswara, T., Isfahani, M.N., (2024) Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil - Arsitektur*
<https://jurnalftspjayabaya.ac.id/index.php/jsa/article/view/170>
- Ebrahim, A., Alhudiri, A., Elanizi, A., & Eltaiash, A. (2024). The Impact Of Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. Unpublished.
[10.13140/RG.2.2.33657.07528](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33657.07528)
- Fathan Romadhon, *et.al.*, (2024) Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Gugusan Gagasan Generasi(Gedangdut Indonesia Cabang Jember).*Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*.
<https://wnj.westsciences.com/index.php/jbmws/article/view/1662/1341>
- Fiestasari, S. P. A. (2021). Pengaruh Total Quality Management, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Program Guru Merdeka Belajar Di Platform Sekolah. MU.*Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 56-64.
<https://doi.org/10.32815/jubis.v2i2.911>

- Ismayanty, R. E., Sukarela, H., & Sumarti, T. (2021). Pengaruh Implementasi Total Quality Manajemen Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 19(1), 371-385.
<https://doi.org/10.33197/jbme.vol19.iss1.2021.700>
- Khamaludin, Respatiningsih, Inneke., Kustiawan, Bambang., (2024) Manajemen Mutu. Jambi Penerbit : Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kim, G. S. (2020). *The Effect Of Quality Management And Big Data Management On Customer Satisfaction In Korea's Public Sector*. *Sustainability*, 12(13), 5474.
<https://doi.org/10.3390/su12135474>
- Lesmana, Nandang., et. al (2022) Buku Manajemen Pemasaran (Final). Batam : Penerbit Strategy Cita Semesta.
- Meiyanti, Dhea Amanda Yulia dan Setyowati, Lis (2023) Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Surya Nusa Indonesia.
- Mirawati, M., Haruna, B., & Karma, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3), 79-96.
<https://doi.org/10.55606/jubima.v2i3.3268>
- Prayetno, S., Permadi, H., Tesmanto, J., Darmeinisi, D., Tanjung, B. J., & Moestopo, H. J. (2024). Optimalisasi Kepuasan Pelanggan Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu Komprehensif. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 2(1), 1-8.
<https://ejurnal-wit.ac.id/index.php/JIMI/article/view/163/198>
- Purba, V. H., & Siswono, S. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Vizta Gym Medan. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 15623-15642.
<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13669>
- Ramlawati (2020) *Total Quality Management*. Cetakan Pertama., Penerbit. CV. Nas Media Pustaka. Makasar
- Reitandi, R., Aslami, N., & Nurbaiti, N. (2024). Penerapan Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 7(1), 271-282.
<https://doi.org/10.37481/sjr.v7i1.803>

- Rifandi, M. T., & Prayetno, S. (2024). Pengaruh Implementasi Total Quality Management System Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sansyu Precision Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 2(2), 1-12., <https://ejurnal-wit.ac.id/index.php/JIMI/article/view/154/173>
- Rohmah, N., Prasetiawan, A., & Indriyani, K. A. (2018) Manajemen Penjamin Mutu. Semarang : Politeknik Ilmu Pelayaran.
- Safuan, S., Rini, R., Maulidta, D., Hijriyana, V., & Azzahra, F. (2024). Manajemen Kualitas dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(10), 3989-3999. <https://www.jurnalsyntaxadmiration.com/index.php/jurnal/article/view/1630/1798>
- Setiawan, M. U. A., & Raharjo, T. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Standar *Grooming* Dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek Pada Miniresto Dyno Chicken. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 16(2), 289-313. <https://repository.upstegal.ac.id/9828/1/COVERBAB%203%20UAJNG%20NEW%20%20SUGENG%20Manajemen%20S2.pdf>
- Sugiyono.(2020). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Ulfah, M., Muharam, S., Maisyaroh, M., Saputri, R. Z., Gifari, N. A., Mardatillah, A., & Mustaqim, G. A. A. (2023). Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Primer: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 190-197.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahid, T. B. (2024). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Golden Boutique Kemayoran (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana-Menteng). *Formosa Journal Of Multidisciplinary Research*. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v3i9.11121>
- Winarto, Ashif Jauhar; EL MADJA, Nur Mahmudah. Analisis implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemasaran produk di UD Mas Achiad Gresik. *Manajemen IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 2021, 16.1: 62-69.
- Wiwiek.R., A., Pramuka, B. A., & Sholikhah, Z. (2020). Deming's Quality Management Practices By Small Businesses In Rural Areas. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 86, p. 01030).EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208601030>
- .