

Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Operasional UMKM di Kabupaten Bandung

Dayu Israqi Ramadhan Nasution¹, Maya Irjayanti²

¹School of Economics and Business Telkom University, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, dayuramadhan@student.telkomuniversity.ac.id

²School of Economics and Business Telkom University, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, mayairjayanti@telkomuniversity.ac.id

Corresponding Author: dayuramadhan@student.telkomuniversity.ac.id¹

Abstract: *This study, titled “The Effect of Total Quality Management (TQM) Implementation on Operational Performance of MSMEs in Bandung Regency,” examines the operational challenges faced by MSMEs in maintaining consistent quality, work efficiency, and competitiveness. This study's focus on Bandung Regency's micro, small, and medium-sized businesses. This research intends to examine the effect of TQM deployment on operational performance. A survey method was used with a descriptive quantitative approach. 155 respondents, who were managers or owners of businesses, were given closed questionnaires to complete in order to gather data. Descriptive analysis, validity and reliability testing, simple linear regression, coefficient of determination, and partial significance testing were all used to examine the data. With a regression coefficient of 0.432 and a significance value < 0.001, the findings demonstrate that TQM has a favorable and substantial impact on operational performance. TQM accounts for 67.2% of the variation in operational performance, according to the coefficient of determination. These findings indicate that consistent implementation of TQM can improve work processes, quality control, customer orientation, and operational effectiveness in MSMEs in Bandung Regency.*

Keywords: *MSMEs, Operational Performance, Total Quality Management*

Abstrak: Penelitian berjudul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Operasional Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bandung” membahas permasalahan operasional yang dihadapi usaha mikro, kecil, dan menengah dalam menjaga konsistensi kualitas, efisiensi kerja, serta daya saing usaha. Objek penelitian ini adalah pelaku UMKM di Kabupaten Bandung. Studi ini berfokus pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja operasional. Metode survei digunakan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sebanyak 155 responden, yang merupakan manajer atau pemilik usaha, diberikan kuesioner tertutup untuk diisi guna mengumpulkan data. Analisis deskriptif, pengujian validitas dan reliabilitas, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan pengujian signifikansi parsial digunakan untuk menganalisis data. Dengan koefisien regresi 0,432 dan nilai signifikansi < 0,001, temuan menunjukkan bahwa TQM memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap kinerja operasional. TQM

menyumbang 67,2% variasi dalam kinerja operasional, menurut koefisien determinasi. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi TQM yang konsisten dapat meningkatkan proses kerja, pengendalian mutu, orientasi pelanggan, dan efektivitas operasional pada UMKM di Kabupaten Bandung.

Kata Kunci: Kinerja Operasional, *Total Quality Management*, UMKM

PENDAHULUAN

Fokus utama pemerintah dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif untuk semua lapisan masyarakat adalah pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM memiliki peran penting bagi perekonomian, karena dapat membantu menciptakan lapangan kerja dan mendistribusikan pendapatan secara lebih merata di kalangan masyarakat (Supriyanto, 2024). Pentingnya sektor ini bagi perekonomian Indonesia ditunjukkan oleh fakta bahwa terdapat 30.209.069 unit perusahaan di negara ini (satu data umkm, 2025). Selain itu, UMKM sangat penting bagi perekonomian Indonesia, mempekerjakan hampir 97% tenaga kerja dan berkontribusi 60% hingga 61% terhadap PDB (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2025). Selain menjadi aktor utama di dunia korporasi, hal ini menunjukkan bahwa UMKM sangat penting bagi stabilitas ekonomi negara.

Seiring berkembangnya, UMKM menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang ditandai oleh meningkatnya tuntutan efisiensi operasional, kualitas produk yang konsisten, serta percepatan transformasi digital. Perubahan tersebut membuat UMKM harus beradaptasi dari pola pengelolaan menuju sistem manajemen yang lebih modern dan berbasis teknologi. Namun demikian, tidak sedikit dari pelaku UMKM yang belum mampu memanfaatkan teknologi secara optimal akibat keterbatasan kemampuan manajerial dan sumber daya (Irijayanti *et al.*, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa proses transformasi digital belum berjalan secara merata pada sektor UMKM. Sehingga berdampak pada ketidakkonsistenan kualitas produk dan rendahnya daya saing.

Kondisi serupa juga terlihat pada UMKM di Kabupaten Bandung yang memiliki jumlah unit usaha cukup besar yang mencapai 337.707 unit (Satu Data UMKM, 2025). Meskipun memiliki potensi ekonomi yang besar, sebagian besar UMKM di wilayah ini belum memiliki sistem pengelolaan yang baik. Banyak pelaku usaha masih berorientasi pada target jangka pendek tanpa membuat perencanaan peningkatan kualitas jangka panjang, sehingga akan menyebabkan hal yang serupa. Selain itu sebagian besar UMKM di Kabupaten Bandung belum menerapkan *Total Quality Management* (TQM) secara optimal. Maka dari itu banyak hal yang membuat usaha tidak dapat bersaing, terutama dalam menghadapi produk luar daerah yang memiliki standar kualitas lebih baik. Maka dari itu, pendekatan TQM ini bisa menjadi solusi strategis untuk mengatasi berbagai kelemahan struktural tersebut.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen yang mencakup semua bagian perusahaan dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas. Deming, Crosby, dan Juran meletakkan dasar konsep ini dengan menekankan bahwa kualitas adalah proses organisasi, bukan barang eksternal (Saing dkk., 2025). Penggunaan Total Quality Management (TQM) menggabungkan beberapa konsep penting, termasuk fokus pada pelanggan, kualitas, sains, dedikasi untuk jangka panjang, kerja tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terbatas, tujuan, keterlibatan karyawan, dan pemberdayaan, (Goetsch & Davis, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas penerapan TQM di berbagai sektor. Menurut (Maharani, 2024) menunjukkan bahwa TQM berkontribusi signifikan dalam menurunkan tingkat kegagalan produksi di UMKM makanan hingga 30%. Lebih lanjut. Studi oleh (Afandi *et al.* 2025) bahkan mengemukakan bahwa TQM berperan dalam meningkatkan kemampuan adaptif UMKM dalam menghadapi perubahan pasar. Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pengaruh positif TQM terhadap kinerja

operasional di berbagai sektor, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada konteks perusahaan besar atau UMKM di wilayah perkotaan saja. Kondisi ini menyebabkan terbatasnya pemahaman *empiris* mengenai efektivitas implementasi TQM pada UMKM di wilayah semi-perkotaan yang memiliki karakteristik berbeda, seperti keterbatasan sumber daya, pola manajemen tradisional, dan rendahnya adopsi sistem mutu. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh TQM terhadap kinerja operasional UMKM di Kabupaten Bandung, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengisi kesenjangan empiris tersebut.

Kemampuan UMKM untuk mengelola operasi bisnis secara sukses dan efisien, seperti manufaktur, distribusi, dan layanan pelanggan, dikenal sebagai kinerja operasional (Heizer dkk., 2020). Berdasarkan uraian tentang status UMKM dan relevansi penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas operasional, perlu dilakukan eksplorasi lebih lanjut mengenai pengaruh pendekatan ini dalam setting empiris. Studi ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja operasional UMKM di Kabupaten Bandung. Diharapkan studi ini dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis untuk menjadikan UMKM di Kabupaten Bandung lebih kompetitif.

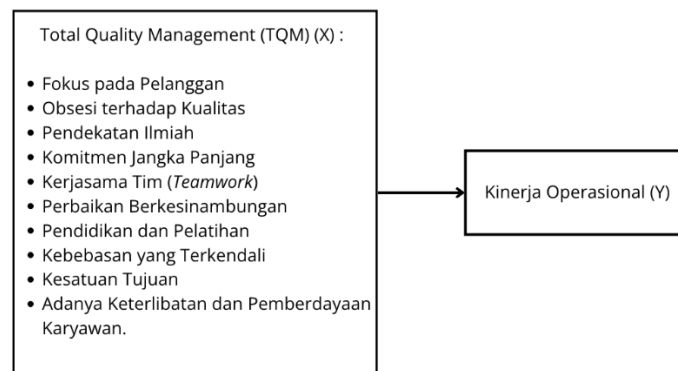
Heizer *et al.* (2020) menjelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dalam mengatur sebuah sumber daya manusia demi tercapainya tujuan secara lebih efektif dan efisien. Manajemen mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Tujuan utama manajemen adalah memastikan seluruh sumber daya bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai hasil optimal, termasuk dalam aspek operasional yang berkelanjutan (Irfayanti *et al.*, 2025). Selain aspek teknis, manajemen juga memerlukan keterampilan kepemimpinan dan analisis yang mendalam guna mendukung integrasi sistem secara terpadu (Azis *et al.*, 2026). Dengan kata lain, manajemen adalah upaya sistematis untuk mencapai sasaran organisasi melalui evaluasi standar performa yang konsisten (Riyanto *et al.*, 2025).

Goetsch dan Davis (2019) menyatakan bahwa Total Quality Management (TQM) adalah strategi manajemen yang menyeluruh dan saling terkait untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses dari waktu ke waktu. Penekanan strategi ini adalah pada keseluruhan rantai penyampaian nilai, bukan hanya hasil akhir. TQM menekankan pada perbaikan proses secara berkelanjutan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan. Implementasi TQM yang efektif memerlukan dimensi kepemimpinan yang kuat dan fokus pada pelanggan, di mana keberhasilan kualitas diukur dari sejauh mana layanan atau produk mampu melampaui ekspektasi pelanggan (Zaki *et al.*, 2024).

Kinerja operasional merupakan indikator utama keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerialnya secara efektif. Handoko (2019) menyatakan bahwa kinerja operasional mencakup pelaksanaan berbagai aktivitas mulai dari perancangan hingga pengawasan sistem kerja. Untuk memastikan performa yang optimal, organisasi perlu melakukan analisis strategis terhadap efektivitas sistem pelayanan dan operasionalnya guna mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan internal (Riyanto *et al.*, 2025). Kinerja operasional yang baik menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan standar performa tinggi di tengah dinamika lingkungan kerja.

Menurut Sugiyono (2022), penelitian ini menggunakan kerangka konseptual untuk menjelaskan bagaimana UMKM di Kabupaten Bandung dapat meningkatkan kinerja operasional mereka melalui penerapan TQM. Kerangka ini membantu dalam menganalisis dan memahami hasil penelitian. Goetsch dan Davis (2019) menguraikan sepuluh fitur penting dari Total Quality Management (TQM). Semua hal ini harus ada agar tercipta model bisnis yang berpusat pada pelanggan: pendekatan ilmiah, dedikasi untuk jangka panjang, kerja sama, pelatihan dan pendidikan, kebebasan yang teratur, kesatuan tujuan, keterlibatan karyawan, dan pemberdayaan.

Secara visual, kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: (Marwa et al., 2021)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, hipotesis disusun berdasarkan kerangka konseptual yang menghubungkan variabel bebas yaitu *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari sepuluh dimensi, terhadap variabel terikat yaitu *kinerja operasional UMKM* di Kabupaten Bandung. A) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja operasional UMKM di Kabupaten Bandung; B) H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja operasional UMKM di Kabupaten Bandung.

METODE

Peneliti dalam studi ini menganalisis bagaimana TQM memengaruhi kinerja operasional UMKM di Kabupaten Bandung menggunakan teknik kuantitatif deskriptif dan metode survei. Kami menggunakan pendekatan seleksi bertujuan berdasarkan kriteria pemilik atau pengelola UMKM di Kabupaten Bandung yang telah berkecimpung di industri ini minimal satu hingga tiga tahun dan memiliki pemahaman yang baik tentang operasional sehari-hari perusahaan mereka untuk memilih sampel kami. Algoritma Slovin digunakan untuk menetapkan ukuran sampel minimal dengan tingkat kesalahan 10%. Dalam hal ini, 155 responden memberikan data untuk analisis, dari total 1007 perusahaan kecil dan 258 perusahaan menengah. Sebanyak 93 responden dikumpulkan. Indikator manajemen mutu total dan kinerja operasional dijadikan dasar untuk kuesioner tertutup yang menggunakan skala ordinal lima poin, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengumpulkan data. Keandalan instrumen diperiksa menggunakan Alpha Cronbach dan validitasnya diperiksa menggunakan korelasi Momen Produk Pearson di SPSS sebelum analisis apa pun dapat dilakukan. Beberapa metode untuk menganalisis data adalah uji t, yang menguji signifikansi parsial pada tingkat signifikansi 0,05, koefisien determinasi, yang mengukur sejauh mana variabel independen berkontribusi, dan analisis regresi linier sederhana, yang menggambarkan respons responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 155 partisipan dalam penelitian ini semuanya adalah usaha kecil dan menengah (UKM) yang berlokasi di Kabupaten Bandung. Gambaran umum data penelitian disajikan melalui analisis statistik deskriptif sebelum tahap pengujian hipotesis. Di Kabupaten Bandung, UKM menjadi fokus penelitian ini, yang bertujuan untuk menganalisis distribusi data variabel *Total Quality Management (TQM)* dan kinerja operasional, serta tren nilai rata-rata, minimum, dan maksimumnya.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TQM	155	27	89	76.88	8.171
Kinerja Operasional	155	13	45	39.01	4.302

Sumber : Data diperoleh dari peneliti (2026)

Variabel TQM memiliki nilai rata-rata 76,88 dan simpangan baku 8,171 menurut Tabel 1. Hasilnya, dapat disimpulkan bahwa UMKM di Kabupaten Bandung memiliki tingkat implementasi TQM yang tinggi. Di sisi lain, terdapat simpangan baku 4,302 dan nilai rata-rata 39,01 untuk variabel kinerja operasional. Hal ini membuktikan bahwa UMKM berkinerja sangat baik secara operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa Sebagian besar pelaku UMKM telah mulai menerapkan prinsip manajemen mutu dalam aktivitas operasionalnya, khususnya dalam aspek peningkatan kualitas dan orientasi pelanggan. Selanjutnya, untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas TQM

Item	r hitung	Keterangan
TQM1	0.643	Valid
TQM2	0.662	Valid
TQM3	0.650	Valid
TQM4	0.622	Valid
TQM5	0.605	Valid
TQM6	0.642	Valid
TQM7	0.545	Valid
TQM8	0.628	Valid
TQM9	0.637	Valid
TQM10	0.622	Valid
TQM11	0.636	Valid
TQM12	0.618	Valid
TQM13	0.575	Valid
TQM14	0.560	Valid
TQM15	0.629	Valid
TQM16	0.659	Valid
TQM17	0.599	Valid
TQM18	0.653	Valid

Sumber: Data diperoleh dari peneliti (2026)

Hasil dari variabel TQM (1-18) menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r terhitung antara 0,545 dan 0,662, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2. Setiap item dalam pernyataan tersebut sah karena nilai r terhitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,157. Ini membuktikan bahwa semua indikator mampu memberikan representasi yang andal dari variabel TQM.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja Operasional

Item	r hitung	Keterangan
KO1	0.653	Valid
KO2	0.677	Valid
KO3	0.679	Valid
KO4	0.671	Valid
KO5	0.660	Valid
KO6	0.668	Valid
KO7	0.630	Valid
KO8	0.671	Valid
KO9	0.665	Valid

Sumber : Data diperoleh dari peneliti (2026)

Terdapat rentang nilai r terhitung, dari 0,630 hingga 0,679, untuk semua item pernyataan dalam variabel Kinerja Operasional (1-9) dalam Tabel 3. Setiap item dalam

pernyataan tersebut sah karena nilai r terhitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,157. Hal ini membuktikan bahwa variabel kinerja operasional dapat diwakili secara andal dan tepat oleh setiap indikator. Setelah mengetahui data nya di nilai valid untuk kedua variabel, tahapan selanjut nya adalah menguji realibilitas data nya.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Total Quality Management (TQM)	0.906	Reliabel
Kinerja Operasional (KO)	0.841	Reliabel

Sumber : Data diperoleh dari peneliti (2026)

Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4, dan dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dapat diandalkan karena semua variabel penelitian memiliki nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,70.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.833	1.885		3.095	0.002
TQM	0.432	0.024	.820	17.701	<0.001

Sumber : Data diperoleh dari peneliti (2026)

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana pada table 5, diperoleh nilai konstanta sebesar 5,833 dengan koefisien regresi sebesar 0,432. Nilai konstanta tersebut mengindikasikan bahwa tanpa adanya pengaruh dari TQM, maka tingkat kinerja operasional UMKM berada pada nilai 5,833. Selain itu, koefisien regresi adalah 0,432 yang menunjukkan hubungan positif antara TQM dan kinerja operasional, yang berarti bahwa setiap peningkatan penerapan TQM akan diikuti oleh peningkatan kinerja operasional UMKM sebesar 0,432 unit. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi TQM memiliki peran dalam mendorong peningkatan efektivitas operasional UMKM.

Selain itu, nilai t sebesar 17,701 dihitung dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 berdasarkan temuan uji t . Angka ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara TQM dan kinerja operasional UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UMKM di Kabupaten Bandung terdampak positif dan signifikan oleh TQM, sehingga mendukung diterimanya hipotesis penelitian.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.670	2.472

Sumber : Data diperoleh dari peneliti (2026)

Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 6, yang menunjukkan bahwa nilai R-square adalah 0,672. Dengan demikian, 67,2% varians dalam kinerja operasional di seluruh UMKM dapat dijelaskan oleh variabel TQM. Sementara itu, 32,8% sisanya. Kemudian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh TQM terhadap kinerja operasional berada pada kategori cukup kuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM secara signifikan dan positif memengaruhi kinerja operasional UMKM di Kabupaten Bandung. Nilai koefisien regresi sebesar 0,432 dengan tingkat signifikansi <0,001 memperjelas hal ini. Mengartikan semaik baik penerapan TQM dalam usaha semakin maka akan semakin baik kinerja operasional yang akan dihasilkan. Oleh karena itu hipotesis di awal penelitian ini dapat diterima karena hasil signifikan. Temuan ini juga sesuai dengan pendapat Goetsch dan Davis (2019) yang menjelaskan bahwa TQM menekankan perbaikan kualitas secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh bagian organisasi. Pada UMKM, penerapan TQM dapat dilihat terhadap perhatian terhadap

pelanggan, perbaikan proses kerja, kerja sama tim, serta keterlibatan karyawan dalam menjaga kualitas usaha.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,672, yang berarti bahwa penerapan TQM mampu menjelaskan perubahan kinerja operasional UMKM sebesar 67,2%. Dengan kata lain, peningkatan atau penurunan kinerja operasional dalam penelitian ini sebagian besar dipengaruhi oleh sejauh mana prinsip-prinsip TQM diterapkan oleh pelaku usaha. Melalui penerapan TQM, pelaku usaha dapat lebih fokus pada kebutuhan pelanggan, menjaga konsistensi kualitas produk, memperbaiki alur kerja, mengurangi kesalahan dalam proses produksi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan begitu TQM bisa menjadi dasar bagi UMKM untuk membangun sistem kerja yang lebih terarah dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya bahwa implementasi TQM dapat meningkatkan daya saing UMKM, kualitas produk, dan efisiensi proses. Temuan ini juga menunjukkan bahwa kinerja operasional UMKM meningkat seiring dengan tingkat penerapan prinsip-prinsip TQM. Hasil penelitian ini sejalan dengan Marwa et al. (2021), Zahrah dan Nugraha (2022). Kesamaan hasil tersebut dapat menunjukkan kekuatan bahwa TQM memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja operasional, terutama pada sektor UMKM yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya, pengelolaan usaha yang belum sepenuhnya terstandar, serta tekanan persaingan pasar yang semakin tinggi. Sehingga secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM di Kabupaten Bandung perlu menerapkan TQM secara lebih konsisten dan terstruktur.

KESIMPULAN

Studi data mengungkapkan bahwa UMKM di Kabupaten Bandung mengalami peningkatan yang menguntungkan dan signifikan secara statistik dalam kinerja operasional mereka setelah menerapkan TQM secara umum. Fokus pada pelanggan, metode ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta peningkatan berkelanjutan adalah beberapa cara pendekatan terintegrasi TQM untuk meningkatkan kinerja operasional yang bermanfaat bagi UMKM. Semakin baik penerapan TQM secara menyeluruh, maka akan semakin baik hasil dari kinerja operasional yang dihasilkan. Oleh karena itu, pelaku UMKM di Kabupaten Bandung disarankan untuk menerapkan TQM secara lebih konsisten dan menyeluruh untuk mengoptimalkan kinerja operasional usahanya.

REFERENSI

- Afandi, F., Wijayanti, W., & Runanto, D. (2025). Pengaruh Total Quality Management dan Supply Chain Management terhadap kinerja operasional UMKM gula merah di Kabupaten Purworejo. *Volatilitas Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2).
- Azis, A. M., Iriyanti, M., & Murti, Y. R. (2026). Advancing traceability and sustainability through a digital information system in Indonesia's rice supply chain. *Discover Sustainability*, 7(1), 184.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2019). *Pengantar manajemen mutu 2*. PT. Prenhallindo.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen personalia & sumberdaya manusia*. BPFE.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson Education.
- Iriyanti, M., Azis, A. M., & Fatimah, N. (2025). Sustainable operations and the controversy of civet coffee. *Discover Sustainability*, 6(1), 820.
- Iriyanti, M., Faris, A., Himawan, I., & Alamsyah, M. I. (2024). Up-scaling UMKM Kabupaten Bandung dalam upaya pengembangan wisata halal. *Journal of Community Service*, 6(3).
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2025, 30 Januari). *Pemerintah dorong UMKM naik kelas, tingkatkan kontribusi terhadap ekspor Indonesia*. <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/6152/pemerintah-dorong-umkm-naik-kelas-tingkatkan-kontribusi-terhadap-ekspor-indonesia>

- Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Republik Indonesia. (2025). *Satu Data UMKM: Sistem Informasi Data Tunggal UMKM (SIDT-UMKM) per 31 Desember 2025*. <https://satudata.umkm.go.id/>
- Maharani, N. (2024). *Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja UMKM dengan sistem informasi akuntansi sebagai variabel moderasi* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/62704/1/200502110029.pdf>
- Marwa, J. N., Zulkarijah, F., & Supriyati, T. T. (2021). The effect of Total Quality Management implementation on operational performance of MSMEs in Malang City. *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan)*, 1(3), 199–207.
- Riyanto, A., Azis, A. M., Sutarman, S., & Siregar, K. R. (2025). Analysis of Public Satisfaction With Servqual and SWOT Approaches on BPOM Public Services in Pangkal Pinang. *The Eastasouth Management and Business*, 4(01), 75-96.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyanto, B. E. (2024). *Mendorong pertumbuhan ekonomi lewat KUR dan insentif UMKM*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan RI. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/watampone/id/profil/309-artikel/3796-mendorong-pertumbuhan-ekonomi-lewat-kur-dan-insentif-umkm.html>