

## **PENGARUH MANAJEMEN MUTU TERPADU DAN MANAJEMEN RANTAI PASOKAN TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PT. BERKAT JAYA MAKMUR ABADI**

**Mario Yehezkiel Regar <sup>1)</sup>**

**1) Mahasiswa Program Studi Manajemen FE UNKRIS**

**Wiwik Rachmarwi <sup>2)</sup>**

**2) Dosen Program Studi Manajemen FE UNKRIS**

**Alamat: Kampus UNKRIS, Jatiwaringin Jakarta Timur**

**Email: [wiwikrachmarwi@unkris.ac.id](mailto:wiwikrachmarwi@unkris.ac.id)**

***Abstract:** This study aims to analyze and determine the effect of total quality management and supply chain management on operational performance. The sample used a non-probability sampling method, and the data collected was obtained by means of a questionnaire. It was then analyzed using a quantitative method. The results showed that, together, total quality management and supply chain management have a partial and simultaneous effect on operational performance at PT. Berkat Jaya Makmur Abadi.*

***Keyword:** Total Quality Management, Supply Chain Management, Operational Performance*

### **PENDAHULUAN**

Kinerja operasional adalah salah satu aspek dari usaha perusahaan untuk mencapai target. Untuk mencapai target tersebut suatu perusahaan terutama perusahaan jasa semestinya mengimplementasikan manajemen mutu terpadu (*total quality management*) dan manajemen rantai pasokan (*supply chain management*). Dikarenakan perusahaan membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik dan juga untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*) yakni dengan menggunakan manajemen mutu terpadu. Dan dibutuhkan manajemen rantai pasokan yang tidak hanya meliputi bahan baku dan *output* (barang jadi) saja, tetapi juga termasuk bahan pembantu, komponen, suku cadang, *work in process* (barang setengah jadi) maupun berbagai jenis perlengkapan (*supplies*) yang digunakan untuk mendukung aktivitas operasional perusahaan secara menyeluruh.

Dalam persaingan trading mineral tambang, sebuah perusahaan dituntut untuk melakukan kegiatan secara tepat, efisiensi, dan tepat waktu. Perusahaan trading juga dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat dalam jumlah barang atau servis jasa yang diberikan. Sehingga agar memenangkan kompetisi dalam persaingan bisnis maka perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Keunggulan bersaing menurut David (2011) adalah “ketika perusahaan dapat melakukan sesuatu yang tidak dapat dilakukan perusahaan saingan atau memiliki sesuatu yang diinginkan perusahaan saingan, maka itu dapat merepresentasikan keunggulan bersaing.”

PT Berkat Jaya Makmur Abadi adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *trading converter slag nickel*. *Converter slag nickel* ini adalah limbah dari proses produksi *ore nickel* menjadi *nickel matt*, dan masuk kedalam

kategori limbah B3 dengan kode B403 dari perusahaan produsen.

Kegiatan Divisi Operasional yang berjumlah 38 orang adalah mengatur pengelolaan gudang, mengatur bongkar muat produk, mengecek kadar dengan menggunakan NITON, pembuatan jadwal pengiriman penginputan data penumpukan produk di *stockpile* dan data keluar masuk produk. Sehingga setiap kegiatan dapat berjalan dan terorganisir dengan baik.

Untuk memenangkan persaingan, dibutuhkan kinerja operasional yang menurut Slack dan Lewis (2011) adalah "*the ability to compete by providing the ability to respond to customers and by developing the capabilities that will keep it head of its competitors in the future*". Kinerja operasional memberikan gambaran tentang kecakapan perusahaan dalam hal kemampuan berkompetisi, merespon harapan dan kebutuhan pelanggan dengan mengembangkan kemampuan yang lebih baik dari para pesaing untuk jangka panjang.

Menurut Carton dan Hofer (2006) "kinerja operasional dapat diukur dengan menggunakan pengukuran seperti pangsa pasar (*market share*), peluncuran produk baru, kualitas produk/jasa, efektivitas pemasaran, dan kepuasan pelanggan". Sehingga ketika penerapan manajemen mutu terpadu dapat dilakukan dengan baik maka seharusnya penerapan kinerja operasional pada organisasi juga dijalankan dengan baik. Dan adanya manajemen mutu terpadu akan membuat perusahaan lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Penerapan manajemen mutu terpadu juga berkaitan terhadap kinerja operasional yang terjadi dalam perusahaan tersebut, sedangkan menurut Heizer, *et al.* (2017), "manajemen mutu terpadu mengacu pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi secara keseluruhan mulai dari pemasok hingga pelanggan.

manajemen mutu terpadu menekankan pada komitmen oleh manajemen untuk terus-menerus menuju keunggulan dalam segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan."

Untuk itu diperlukan dukungan manajemen rantai pasokan, dalam sistem produksi dan operasi di dalam perusahaan yang berguna untuk memberikan *value* kepada konsumen untuk bisa membedakan keunggulan produk atau jasa yang di produksi dari perusahaan tersebut. Dan juga agar semua proses terjadinya kegiatan manajemen dalam suatu perusahaan dapat berjalan secara maksimal dengan harga seminimal mungkin. Manajemen rantai pasokan melibatkan koordinasi aktif, integrasi dari pengelolaan permintaan dan proses pasokan, kegiatan distribusi, informasi dan hubungan sedemikian rupa yang mengoptimalkan hubungan antar organisasi sehingga menciptakan *customer value* dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan secara keseluruhan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan terhadap kinerja operasional PT. Berkat Jaya Makmur Abadi.

## LANDASAN TEORI

### Kinerja Operasional

Pengertian kinerja operasional menurut Daft (2010), adalah "suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi." Adapun menurut Handoko (2010), kinerja operasional merupakan "pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi." Dengan kata lain kinerja operasional

merupakan pengukuran dari performa perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya: produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan dan secara lebih rinci tujuan ini berhubungan dengan: 1) Efektifitas dan efisiensi dari kinerja sebuah perusahaan dalam menggunakan aset dan sumber daya lainnya. 2) Melindungi perusahaan dari kerugian. 3) Memastikan bahwa semua pegawai telah bekerja memenuhi sasaran dan tujuan dengan efisien dan disertai integritas yang tinggi, tanpa biaya yang tidak diinginkan atau berlebihan. 4) Berbagai pihak (pegawai, vendor, maupun pelanggan) menempatkan kepentingan mereka di belakang dan mendahulukan kepentingan perusahaan.

Biasanya setiap perusahaan mendefinisikan strategi dan tujuan perusahaan mereka, lalu mengidentifikasi obyektif kinerja operasional yang harus di penuhi guna mencapai strategi perusahaan. Selanjutnya, perusahaan akan mendefinisikan alat ukur yang akan digunakan untuk menentukan apakah obyektif dari kinerja operasional merek terpenuhi. Dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya demi mencapai tujuan-tujuan organisasi dalam kinerja operasional yaitu dengan pelaksanaan fungsi-fungsi: 1) Perencanaan (*planning*) Adalah keputusan-keputusan yang menyangkut kreasi metode-metode pelaksanaan suatu operasi produktif. 2) Pengorganisasian (*organizing*) Adalah keputusan-keputusan perencanaan tingkat keluaran jangka panjang atau dasar *forecast* permintaan dan keputusan-keputusan scheduling pekerjaan dan pengalokasian karyawan jangka pendek. 3) Pengarahan (*actuating*) Adalah keputusan-keputusan yang dilakukan dalam sistem produksi berdasarkan perubahan permintaan, tujuan-tujuan organisasional dan manajemen. 4) Pengawasan (*controlling*) Adalah prosedur-prosedur yang

menyangkut pengambilan tindakan korektif dalam operasi-operasi produksi barang atau penyediaan jasa.

### Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu adalah “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan” menurut Kit Sadgrove dalam Yamit (2013).

Yang membedakan manajemen mutu terpadu dengan pendekatan pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen bagaimana cara mencapainya. Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2001) komponen tersebut memiliki sepuluh unsur utama, yaitu: 1) Fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu terpadu, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan eksternal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. 2) Obsesi terhadap kualitas, dalam organisasi yang menerapkan manajemen mutu terpadu, penentu akhir kualitas adalah pelanggan eksternal dan internal. 3) Pendekatan ilmiah, pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan manajemen mutu terpadu, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. 4) Komitmen Jangka Panjang, Manajemen mutu terpadu merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. 5) Kerjasama tim (*teamwork*), Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali diciptakan

persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. 6) Perbaiki sistem secara berkesinambungan, setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. 7) Pendidikan dan pelatihan, dalam perusahaan yang menerapkan manajemen mutu terpadu, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. 8) Kebebasan yang terkendali, dalam manajemen mutu terpadu, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. 9) Kesatuan Tujuan, supaya manajemen mutu terpadu dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

### **Manajemen Rantai Pasokan**

Menurut Leenders (1997) manajemen rantai pasokan adalah “pendekatan sistem untuk mengelola seluruh aliran informasi, materi, dan jasa dari pemasok bahan baku ke pabrik dan gudang hingga konsumen akhir”. Selanjutnya menurut Bowersox (2002) “manajemen rantai pasokan mengurangi biaya, tetapi yang terpenting, Manajemen rantai pasokan dapat memberikan keunggulan kompetitif dengan tanggap terhadap konsumen yang lebih menuntut dan lebih kritis”. Sedangkan manajemen rantai pasokan menurut Christopher (2011) sebagai “sebuah konsep sekarang sudah dianggap mapan, dan telah diadopsi banyak perusahaan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.”

Tujuan dari manajemen rantai pasokan adalah untuk mengurangi ketidakpastian dan risiko dalam rantai pasokan, sehingga dengan positif mempengaruhi tingkat persediaan, waktu siklus, proses, dan akhirnya kepada

tingkat pelayanan konsumen akhir (Leenders, 1997). Pada saat ini perusahaan harus melayani pelanggan yang tepat, menemukan pemasok yang tepat, dan membina kepercayaan dengan mitra yang tepat. Karena hal tersebut memiliki dampak yang besar pada saat ini serta kinerja bisnis masa depan. Untuk mencapai tujuan multi-kriteria ini, telah menjadi keharusan bagi organisasi atau perusahaan, di seluruh dunia, untuk memanfaatkan konsep manajemen rantai pasokan (Sahay, 2000 dalam Mohan, 2003).

Li, *et al*, (2006) juga menyatakan bahwa dalam rantai pasok yang terintegrasi terdapat proses-proses berikut ini: 1) *Strategic supplier partnership*, Hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan suppliernya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan strategi dan kemampuan operasional perusahaan pemasok dalam berpartisipasi terhadap perusahaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Stuart, 1997; Balsmeier and Voisin, 1996; Monczka *et al*. 1998; Sheridan, 1998, Noble, 1997). 2) *Customer relationship*, kumpulan dari beberapa praktek yang bertujuan untuk mengelolah keluhan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Claycomb *et al*. 1999, Tan *et al*. 1998). 3) *Information sharing*, Mengacu pada sejauh mana informasi penting dikomunikasikan terhadap mitra usaha perusahaan (Monczka, *et al*. 2008).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Instrumen data**

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan data. Penyebaran

kuisisioner tersebut dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner langsung pada karyawan divisi operasional PT. Berkas Jaya Makmur Abadi. Dengan menggunakan statistik parametrik, terdapat 38 responden.

**Hasil uji validitas**

Hasil Uji validitas berdasarkan jumlah sampel 38 reponden pada kolom

*Correlated Item-Total Correlation*, diperoleh hasil semua  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{table}$  (0,3203), maka data dinyatakan valid.

**Hasil uji reliabilitas**

Hasil uji reliabilitas diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1: Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's	
	Alpha	Ket
Manajemen Mutu Terpadu	0,723	Reliabel
Mnajemen Rantai Pasokan	0,753	Reliabel
Kinerja Operasional	0,776	Reliabel

Sumber: Data Primer 2020

**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 2: Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kinerja Operasional**

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	t tabel	Sig	R Square	$\alpha$
Manajemen Mutu Terpadu	0,966	6,560	2,028	0,000	0,544	0,05

Sumber: Data Primer 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi manajemen mutu terpadu sebesar 0,966 yang artinya apabila manajemen mutu terpadu meningkat maka kinerja operasional akan meningkat. Hasil statistik uji t untuk variabel manajemen mutu terpadu diperoleh dengan nilai t hitung sebesar 6,560 dan t tabel sebesar 2,028 dengan tingkat signifikansi 0,000,

karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “manajemen mutu terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional” diterima. Berdasarkan tabel 2 tersebut, diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,544 (54,4%), hal ini berarti 54,4% kinerja operasional disumbangkan dari manajemen mutu terpadu.

**Tabel 3: Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasional**

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	t tabel	Sig	R square	$\alpha$
Manajemen Rantai Pasokan	0,976	7,131	2,028	0,000	0,586	0,05

Sumber: Data Primer 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi manajemen rantai pasokan sebesar 0,976 yang artinya apabila manajemen rantai pasokan meningkat maka kinerja operasional akan meningkat. Hasil

statistik uji t untuk variabel manajemen rantai pasokan diperoleh dengan nilai t hitung sebesar 7,131 dan t tabel sebesar 2,028 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis kedua

yang menyatakan bahwa “manajemen rantai pasokan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional” diterima. Berdasarkan tabel 3 tersebut, diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar

0,586 (58,6%). Hal ini berarti 58,6% kinerja operasional dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu manajemen rantai pasokan.

**Tabel 4: Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu dan Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kinerja Operasional**

Variabel	Koefisien Regresi	F hitung	F tabel	Sig	R Square	$\alpha$
Manajemen Mutu Terpadu	0,486	31,714	3,26	0,000	0,644	0,05
Manajemen Rantai Pasokan	0,617					

Sumber: Data Primer 2020

Dari hasil analisis regresi berganda tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan sebesar 0,486 dan 0,617 yang artinya apabila manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan meningkat maka kinerja operasional juga akan meningkat. Hasil statistik uji F untuk variabel manajemen mutu terpadu dan variabel manajemen rantai pasokan diperoleh dengan nilai F hitung sebesar 31,714 dan F tabel sebesar 3,26, maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $31,714 > 3,26$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000 dan 0,000, karena nilai signifikansi manajemen mutu terpadu lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai signifikansi manajemen rantai pasokan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis yang menyatakan bahwa “manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja operasional” diterima.

Berdasarkan tabel 4 tersebut, diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,644 (64,4%). Hal ini berarti 64,4% kinerja operasional dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan, sedangkan sisanya yaitu 35,6% kinerja operasional dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kinerja Operasional

Dari hasil pengujian dan analisis menunjukkan bahwa manajemen mutu terpadu mendukung peningkatan kinerja operasional PT. Berkat Jaya Makmur Abadi. Hal ini dikarenakan perusahaan meningkatkan manajemen mutu terpadu terhadap kinerja operasional dengan memberlakukan pelanggan untuk diberikan kesempatan untuk bisa menyampaikan keluhan-keluhannya. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Haifa (2017) yang menunjukkan bahwa manajemen mutu terpadu berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

### Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasional

Dari hasil pengujian dan analisis menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan mendukung peningkatan kinerja operasional PT. Berkat Jaya Makmur Abadi. Hal ini dikarenakan perusahaan meningkatkan manajemen rantai pasokan terhadap kinerja operasional dengan memelihara hubungan yang baik dengan pemasok dan juga menyesuaikan diri dengan kebutuhan pemasok. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Huy, *et al* (2016) yang menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

## **Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu dan Manajemen Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasional**

Dari hasil pengujian dan analisis dapat diketahui bahwa manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan mendukung peningkatan kinerja operasional PT. Berkat Jaya Makmur Abadi. Hal ini dikarenakan perusahaan meningkatkan manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan terhadap kinerja operasional dengan cara memberikan kesempatan untuk karyawan untuk dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi kinerja, berbagi informasi yang akurat tentang nilai produk, dan didukung dengan spesifikasi dan jumlah yang bisa disesuaikan dengan permintaan. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Sanjay dan Sachin (2019) yang menunjukkan bahwa manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan terhadap kinerja operasional, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: 1) Manajemen mutu terpadu mendukung peningkatan kinerja operasional PT. Berkat Jaya Makmur Abadi. 2) Manajemen rantai pasokan mendukung peningkatan kinerja operasional PT. Berkat Jaya Makmur Abadi. 3) Manajemen mutu terpadu dan manajemen rantai pasokan mendukung peningkatan kinerja operasional PT. Berkat Jaya Makmur Abadi.

### **Saran**

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka disampaikan saran-saran sebagai

pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan bahwa: 1) Disarankan kepada Perusahaan untuk meningkatkan dalam hal berfokus kepada pelanggan agar bisa memberikan solusi terkait keluhan pelanggan dengan cara mengatasi keluhan pelanggan setelah mendengar dan mencari solusi yang terbaik secepatnya. 2)

Disarankan kepada Perusahaan untuk meningkatkan dalam hal strategi kemitraan dengan pemasok agar menjalin komunikasi yang baik dengan pemasok serta menjalin kemitraan jangka panjang dengan pemasok dengan cara mendengar dan menerima saran dari pemasok serta mematuhi semua ketentuan yang ada dan menjalankan sesuai dengan kontrak yang sudah disepakati. 3) Disarankan kepada Perusahaan untuk meningkatkan dalam hal pengiriman tepat waktu untuk kecepatan bongkar muat dengan cara mobilisasi semua alat transporter dan mengamankan lintasan jalur trayek.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Balsmeier PW, Voisin W, 1996, Supply Chain Management: a Time-Based Strategy, *Industria; Management*, Vol. 38 No. 5
- Bowersox, D.J. 2002. *Supply Chain Logistics Management*, New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Carton, R.B, & Hofer, C.W. 2006. *Measuring Organizational Performance: Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management research*. Northampton, MA: Edward Elgar.
- Christopher, Martin. 2011. *Logistics and Supply Chain Management*. Fourth Edition. Prentice Hall. London.
- Claycomb, C., Droge, C., dan Germain, R., 1999., The Effect of Just-in-Time with Customers on Organizational Design and Performance. *International Journal*

- of *Logistics Management*, Vol. 10, No. 1, pp. 37-58.
- Daft. 2010. *Era Baru Manajemen*. Jilid 1. Edisi ke Sembilan Salemba Empat. Jakarta.
- David, Fred R., 2011. *Strategic Management*. Buku 1. Edisi 12 Jakarta
- Flynn, B. B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S. 1994. "A Framework for Quality Management Research and an Associated Measurement Instrument". *Journal of Management*, 11: 339-366
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haifa, L., 2017. Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Supply Chain Management, dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Operasi (Studi pada Pengrajin Tas di Sentra Industri Tas Ciampea, Kab. Bogor). *DJOM*. 6 (4), hal 1-11.
- Handoko, T. Hani, 1999, *Manajemen*. BPFE Yogyakarta, Yogyakarta,
- Handoko, T. Hani, 2010. *Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia*. BPFE-Yogyakarta.
- Heizer Jay dan Render, Barry. 2017. *Manajemen Operasi*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat. Penerjemah: Chriswan Sungkono
- Huy, Q. T. et al., 2015. Supply Chain Management Practice and Firms' Operational Performance. *Emerald*. 34 (2), p. 176-193.
- Leenders, M and Fearon, H. 1997. *Purchasing and Supply Management*. Chicago: Irwin Professional Publishing.
- Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S., and Rao, S. Subba. 2006. The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. *Omega*, 34, 107-124.
- Monczka, R. M., Petersen, K. J., Handfield, R. B., Ragatz, G. L., 1998., Success Factors in Strategic Supplier Alliances: The Buying Company Perspective. *Decision Science*, Vol. 29, No. 3, pp. 5553-5577
- Noble D, 1997, Purchasing and Supplier Management as a Future Competitive. *Logistic Focus*, Vol. 5 No. 5
- Sahay, B. S., & Mohan, R. 2003. Supply Chain Management Practices in Indian Industry. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 33 (7), 582-606.
- Sanjay, S., Sachin, M., 2019. *TQM, SCM, and operational performance: an empirical study of Indian pharmaceutical industry*. BPMJ.
- Sheridan, J. H. 1998. The Supply-Chain Paradox. *Industry Week*, Vol. 247, No. 3, pp. 20-29.
- Slack, N., & Lewis, M. 2011. *Operating Strategy*.
- Stuart, F. I., 1997., Supply-Chain Strategy: Organizational Influence Through Supplier Alliances. *British Academy of Management*, Vol. 8, No. 3, pp. 223-36
- Tan, K. C., Kannan, V. R., dan Handfield, R. B., 1998. Supply Chain Management: Supplier Performance and Firm Performance. *International Journal of Purchasing and Materials Management*, Vol. 34, No. 3, pp. 2-9.
- Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia, 2001, *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.