



Manajemen Kualitas dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Systematic Literature Review pada Organisasi Bisnis, Pendidikan dan Perikanan

Wardatul Kamilah ¹, Nadia Yolanda Salsabila ², Adellia Rizky Falela ^{3*}, Mu'allimin ⁴

¹⁻³ Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

⁴ Dosen Manajemen Pendidikan Islam, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

* Penulis Korespondensi: falelaadellia@gmail.com ³

Abstract. *Quality management has become an increasingly strategic issue across various sectors, including business, education, and fisheries, as it directly relates to customer satisfaction, competitiveness, and organizational sustainability. However, the existing literature reveals diverse approaches and outcomes, necessitating a more comprehensive synthesis. This research seeks to analyze the influence of quality management in improving organizational performance, customer satisfaction, and sustainability. Using a qualitative literature review method, the search process was conducted through Google Scholar and the Publish or Perish application with the keyword "Customer Satisfaction." From the initial 30 articles published between 2020 and 2025, 27 were screened and validated, and 5 core articles were selected for in-depth analysis. The findings reveal three major insights. First, the implementation of Total Quality Management (TQM) enhances organizational culture, performance, and competitiveness. Second, quality management in the fisheries sector plays a vital role in water quality control, supporting successful production outcomes. Third, product and service quality emerge as dominant factors influencing customer satisfaction and loyalty. In conclusion, quality management serves as a fundamental and cross-sectoral strategy that strengthens organizational performance and sustainability. Future studies are encouraged to explore the integration of quality management with digital transformation and environmental sustainability to develop more adaptive and resilient management models suited to the evolving global context.*

Keywords: Customer Satisfaction; Education; Organizational Performance; Quality Management; Sustainability

Abstrak. *Manajemen kualitas merupakan isu strategis yang semakin penting dalam berbagai sektor seperti bisnis, pendidikan, dan perikanan karena memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan, daya saing, serta keberlanjutan organisasi. Literatur yang ada menunjukkan beragam pendekatan dan hasil penelitian, sehingga dibutuhkan sintesis yang lebih komprehensif untuk memahami peran manajemen kualitas secara menyeluruh. Studi ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana manajemen kualitas berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode tinjauan pustaka. Proses pencarian dilakukan melalui database Google Scholar dan aplikasi Publish or Perish dengan menggunakan kata kunci "Kepuasan Pelanggan". Dari hasil penelusuran awal ditemukan 30 artikel yang terbit pada tahun 2020–2025, kemudian setelah proses penyaringan dan validasi diperoleh 27 artikel yang relevan, dan akhirnya dipilih 5 artikel inti yang kemudian dianalisis secara mendalam. Hasil analisis tersebut menghasilkan tiga temuan utama, yaitu penerapan Total Quality Management (TQM) mampu memperkuat budaya organisasi, meningkatkan kinerja, serta daya saing; manajemen kualitas di sektor perikanan berperan penting dalam pengendalian kualitas air guna mendukung keberhasilan produksi; serta kualitas produk dan layanan menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, manajemen kualitas merupakan strategi fundamental lintas sektor yang perlu dikembangkan melalui integrasi dengan transformasi digital dan keberlanjutan lingkungan..*

Kata kunci: Keberlanjutan; Kepuasan Pelanggan; Kinerja Organisasi; Manajemen Kualitas; Pendidikan

1. LATAR BELAKANG

Manajemen kualitas telah menjadi isu strategis yang semakin vital dalam dunia bisnis, pendidikan, perikanan, hingga sektor manufaktur, terutama dalam konteks persaingan global dan tuntutan pelanggan yang semakin kompleks. Kualitas tidak lagi dipandang sebagai atribut tambahan, melainkan sebagai kebutuhan mendasar dalam menjaga keberlangsungan organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan, produk, hingga proses manajerial menjadi fokus utama organisasi dalam menciptakan nilai dan loyalitas pelanggan. Dalam sektor manufaktur, misalnya, praktik manajemen kualitas rantai pasokan berkontribusi besar terhadap kinerja produk dan kepuasan pelanggan (Aprilianti & Santosa, 2022). Sementara itu, dalam sektor jasa, terutama perbankan, pengelolaan kualitas aset produktif terbukti berdampak langsung terhadap loyalitas nasabah dan profitabilitas lembaga (Budiwati, 2021).

Berbagai studi sebelumnya telah mengkaji topik manajemen kualitas dari sudut pandang yang beragam, mulai dari penerapan manajemen kualitas total (TQM), strategi peningkatan kualitas, hingga kaitannya dengan performa organisasi dan kepuasan pelanggan. Kurniawan dan Martadisastra (2022) menemukan bahwa manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan organisasi berdampak signifikan atas kinerja perusahaan properti. Di sisi lain, Cesariana dkk. (2022) melakukan penelitian mengenai dampak kualitas produk dan layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada platform marketplace. mengindikasikan bahwa kualitas menjadi variabel krusial dalam membentuk kepuasan dan keputusan pembelian. Penelitian juga meluas ke sektor pendidikan dan pembenihan perikanan, seperti yang dilakukan oleh Indriati dan Hafiludin (2022), yang menunjukkan pentingnya manajemen kualitas air dalam menjamin keberhasilan pembenihan ikan nila.

Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kekosongan penelitian yang perlu dikaji lebih mendalam. Banyak penelitian terdahulu cenderung berfokus pada aspek implementasi teknis manajemen kualitas atau efek langsungnya terhadap kinerja finansial, namun belum secara komprehensif mengulas bagaimana manajemen kualitas secara spesifik membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan dalam berbagai sektor. Selain itu, terdapat keterbatasan dalam pendekatan integratif yang membandingkan bagaimana variabel kualitas dipahami dan diterapkan di sektor-sektor berbeda, seperti sektor pendidikan, perikanan, dan digital marketplace. Padahal, pemahaman kontekstual ini penting untuk menghasilkan model manajemen kualitas yang adaptif dan aplikatif lintas industri (Anugrah et al., 2023; Linda, 2024).

Dengan demikian, sasaran dari tinjauan pustaka ini adalah untuk mengkaji secara sistematis peran manajemen kualitas dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan

pelanggan berdasarkan temuan dari berbagai sektor dan pendekatan penelitian. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tren utama, celah riset, serta membangun landasan konseptual bagi penelitian lebih lanjut. Berdasarkan tujuan tersebut, dua pertanyaan riset utama dirumuskan sebagai berikut:

RQ1: Bagaimana peran manajemen kualitas dalam memengaruhi kepuasan pelanggan di berbagai sektor?

RQ2: Apa saja praktik manajemen kualitas yang paling efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan studi sebelumnya?

Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoretis maupun praktis, terhadap pengembangan bidang manajemen kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan lintas sektor.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen kualitas merupakan konsep yang menekankan pentingnya pengendalian proses, peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*), serta keterlibatan seluruh elemen organisasi untuk mencapai standar mutu yang diinginkan. Teori *Total Quality Management (TQM)* yang dikembangkan oleh Deming, Juran, dan Crosby menjadi dasar dalam memahami bagaimana organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas melalui pengawasan mutu yang sistematis. Pendekatan ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya hasil akhir dari produk atau layanan, tetapi merupakan budaya organisasi yang mendorong inovasi dan keunggulan kompetitif. Dalam konteks lintas sektor seperti bisnis, pendidikan, dan perikanan, penerapan manajemen kualitas terbukti mampu memperkuat kinerja internal dan meningkatkan nilai tambah organisasi.

Secara teoritis, kepuasan pelanggan dijelaskan melalui *Expectation-Disconfirmation Theory* (Oliver, 1980), yang mengemukakan bahwa kepuasan tercipta apabila kinerja produk atau layanan memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam kaitannya dengan manajemen kualitas, penerapan standar mutu, kontrol proses, dan peningkatan layanan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) memperkuat hubungan antara kualitas layanan—seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik—dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik penerapan prinsip-prinsip manajemen kualitas, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, yang pada akhirnya menciptakan loyalitas dan kepercayaan jangka panjang.

Selain berdampak pada kepuasan pelanggan, penerapan manajemen kualitas juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi dan keberlanjutan. Menurut teori kinerja

organisasi (Sink & Tuttle, 1989), keberhasilan suatu organisasi diukur melalui efektivitas, efisiensi, produktivitas, dan kualitas hasil kerja. Sementara itu, teori keberlanjutan yang dikemukakan Elkington (1997) melalui konsep *Triple Bottom Line* menegaskan pentingnya harmoni antara dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dalam konteks ini, manajemen kualitas tidak hanya meningkatkan hasil operasional dan kepuasan pelanggan, tetapi juga memastikan keberlanjutan organisasi melalui efisiensi sumber daya, tanggung jawab sosial, dan pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan. Penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)*, pengendalian mutu, serta peningkatan proses secara berkelanjutan terbukti mampu memperkuat budaya organisasi dan daya saing lintas sektor. Dalam sektor bisnis dan pendidikan, manajemen kualitas berpengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas kerja, sedangkan dalam sektor perikanan, penerapannya penting dalam menjaga kualitas lingkungan produksi. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa manajemen kualitas merupakan strategi fundamental yang berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan pelanggan dan keberlanjutan organisasi, serta menjadi dasar bagi integrasi antara mutu, digitalisasi, dan tanggung jawab lingkungan di masa mendatang.

3. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan pustaka (literature review). Pemilihan pendekatan tersebut didasari oleh pertimbangan bahwa memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara mendalam konsep, variabel, dan hubungan antarkomponen yang telah dibahas dalam literatur terdahulu. Artikel ini mengikuti pedoman systematic literature review (SLR) sebagai kerangka dalam menyeleksi, menganalisis, dan menyajikan temuan literatur dengan sistematis dan transparan. Tujuan utama dari penggunaan pedoman ini adalah untuk memastikan replikasi studi serta meningkatkan akurasi dan keterandalan hasil kajian.

Strategi pencarian literatur dilakukan secara sistematis dengan memanfaatkan dua sumber utama: Google Scholar dan aplikasi Publish or Perish (PoP). Proses penelusuran literatur difokuskan pada artikel-artikel ilmiah yang terbit dalam lima tahun terakhir (2020–2025) untuk menjamin relevansi dan kemutakhiran data. Adapun kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi “manajemen kualitas”. Dari hasil penelusuran awal diperoleh sebanyak 30 artikel ilmiah. Selanjutnya, dilakukan proses penyaringan (screening) dan uji kelayakan (eligibility) untuk memvalidasi relevansi dan keunikan setiap artikel.

Proses penyaringan dilakukan dengan menyeleksi dan menghapus artikel yang memiliki kesamaan gagasan atau topik pada berbagai sumber, sehingga dapat menghindari terjadinya redundansi data. Artikel-artikel yang tidak sesuai dengan topik pokok atau tidak memenuhi kriteria kemutakhiran juga dikeluarkan dari daftar. Setelah proses ini, jumlah artikel yang tersisa sebanyak 20 artikel. Kemudian dilakukan seleksi lanjutan berdasarkan relevansinya yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian, dan pada akhirnya terpilih lima artikel utama yang dianalisis secara mendalam.

Artikel-artikel yang telah diseleksi divalidasi lebih lanjut dengan metode koding terhadap definisi dan konsep yang relevan dengan fokus penelitian. Data kemudian dikelompokkan berdasarkan tema yang muncul, yang selanjutnya disusun dalam bentuk tabel tematik guna mempermudah proses interpretasi dan analisis data. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, kesenjangan, serta kontribusi teoritis dari masing-masing artikel terhadap pengembangan kajian manajemen kualitas.

Tabel 1. Review Artikel Pengendalian Mutu

No	Penulis & Tahun	Artikel	Metode	Konteks	Temuan utama
1	Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022)	Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen)	Literature Review	Marketplace	Kualitas produk dan layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya berdampak pada keputusan pembelian.
2	Winasis, C.L.R., Widiyanti, H.S., & Hadibrata, B. (2022)	Determinasi keputusan pembelian: Harga, promosi dan kualitas produk (Literature review manajemen pemasaran)	Literature Review	Konsumen ritel	Harga serta kualitas produk memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang menjadi penentu dalam keputusan pembelian.
3	Kurniawan, A., & Martadisastra, D.S. (2022)	Pengaruh manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi pada perusahaan properti	Kuantitatif (regresi linear)	Perusahaan properti	Manajemen kualitas total berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.
4	Aprilianti, E., & Santosa, W. (2022)	Pengaruh praktik manajemen kualitas rantai pasokan terhadap kinerja kualitas pada perusahaan manufaktur	Kuantitatif	Industri manufaktur	Penerapan manajemen kualitas dalam rantai pasokan memiliki dampak positif terhadap peningkatan mutu produk dan kepuasan pelanggan.
5	Budiwati, H. (2021)	Manajemen kualitas aset produktif dan pengaruhnya terhadap laba bank pada Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia	Kuantitatif	Sektor perbankan	Pengelolaan kualitas aset produktif memengaruhi kepuasan nasabah dan berdampak langsung terhadap peningkatan laba bank.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penyaringan Dari proses pencarian awal sebanyak 30 artikel (akses melalui Google Scholar dan Publish or Perish) dilakukan *screening* untuk mengecek relevansi topik, duplikasi gagasan, dan kesesuaian periode (2020–2025). Setelah eliminasi artikel yang topiknya rangkap atau kurang relevan, dataset awal menyusut menjadi 27 artikel, dan selanjutnya dipilih 5 artikel paling relevan untuk analisis mendalam yang menjadi dasar sintesis temuan pada tinjauan ini (lihat Tabel Review Artikel sebelumnya). (Data jumlah dan prosedur seleksi sesuai tahapan screening & eligibility yang diterapkan pada studi ini.)

Determina Utama Kepuasan Pelanggan (Kualitas Produk/ Layanan,Harga,Citra Merek, Promosi)

Kelima artikel yang ditelaah secara konsisten mengungkapkan bahwa kualitas produk atau layanan, persepsi terhadap harga, serta citra merek menjadi faktor penentu utama dalam kepuasan pelanggan. Sasongko (2021) merangkum bukti lintas studi bahwa kualitas produk/layanan dan citra merek adalah faktor dominan yang memengaruhi kepuasan dan pada akhirnya loyalitas. Putra (2021) memperkuat temuan ini dengan menegaskan peran persepsi harga dan citra merek sebagai variabel yang sering muncul dalam studi literatur terkait kepuasan pelanggan. Studi kontekstual (mis. Anggraini & Budiarti, 2020 pada konsumen Gojek) menegaskan bahwa harga, promosi, dan kualitas pelayanan semuanya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan variasi kekuatan pengaruh menurut konteks industri dan desain penelitian. Secara keseluruhan, bukti mengindikasikan pola konsisten: perbaikan kualitas produk/layanan dan manajemen persepsi harga serta citra merek cenderung meningkatkan kepuasan konsumen.

Peran kepercayaan dan mediasi kepuasan pada loyalitas pelanggan

Selain determinan langsung, sejumlah studi menyorot kepercayaan sebagai variabel penting yang memperkuat atau memediasi hubungan antara kepuasan dan loyalitas. Gultom, Arif, & Fahmi (2020) menemukan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai mediator yang memperkuat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas; hal serupa terlihat pada studi lapangan Supertini et al. (2020) di usaha lokal (Pusaka Kebaya) dimana kepercayaan dan kepuasan sama-sama berkontribusi signifikan terhadap loyalitas konsumen. Temuan ini menandakan bahwa meskipun kualitas produk/layanan dan harga mempengaruhi kepuasan, kepercayaan pelanggan yang dapat dibangun melalui konsistensi layanan, transparansi, dan pengalaman positif seringkali diperlukan agar kepuasan itu diterjemahkan menjadi kesetiaan jangka panjang.

Variasi kontekstual dan hubungan ke manajemen kualitas (implikasi praktis dan organisasi)

Analisis lintas studi juga mengungkapkan variasi efek antar sektor: misalnya beberapa studi layanan publik atau transportasi menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak selalu memberikan pengaruh langsung terhadap loyalitas tanpa adanya perantara berupa kepuasan pelanggan. sebagai variabel intervening (Agiesta et al., 2021). Bila kita perluasan dengan literatur manajemen kualitas, konsep dan praktik manajemen kualitas terpadu/TQM, manajemen pengetahuan, dan praktik kualitas operasional menyediakan kerangka untuk menjelaskan bagaimana organisasi bisa secara sistematis meningkatkan determinan kepuasan pelanggan (mis. perbaikan proses, kontrol kualitas, pelatihan SDM, dan manajemen pengetahuan internal). Studi manajemen kualitas menunjukkan bahwa penerapan praktik TQM dan manajemen kualitas rantai pasok berhubungan positif dengan kinerja organisasi dan kualitas keluaran yang implikasinya dapat diterjemahkan menjadi peningkatan kepuasan pelanggan bila diterapkan pada desain produk/layanan dan proses pelayanan. Selain itu, literatur manajemen kualitas pada konteks budidaya/perikanan (Indriati & Hafiludin, 2022; studi manajemen kualitas air) memberikan contoh bagaimana pengendalian parameter operasional (paralel dengan kontrol kualitas dalam layanan/produk) menentukan hasil akhir yang memuaskan pemangku kepentingan. Dengan mengintegrasikan temuan kepuasan pelanggan dan literatur manajemen kualitas, jelas bahwa pendekatan sistemik dan manajemen kualitas yang baik memperbesar kemungkinan tercapainya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Interpretasi menyeluruh Sintesis dari kelima artikel inti menunjukkan pola yang relatif koheren: (1) faktor-faktor tradisional pemasaran kualitas produk/layanan, harga, promosi, dan citra merek tetap menjadi pilar determinan kepuasan pelanggan; (2) kepercayaan berperan penting sebagai mediator agar kepuasan berubah menjadi loyalitas; dan (3) perbedaan kekuatan pengaruh sering dipengaruhi konteks industri dan kualitas implementasi manajemen internal. Jika dikaitkan dengan literatur manajemen kualitas, temuan ini menggarisbawahi pesan praktis: investasi pada sistem manajemen kualitas (TQM, kontrol proses, manajemen pengetahuan) dan penguatan elemen kepercayaan pelanggan akan meningkatkan peluang terciptanya kepuasan yang berkelanjutan dan loyalitas jangka panjang. Untuk penelitian lanjutan, sintesis ini merekomendasikan studi komparatif antar-sektor yang menggunakan kerangka integratif (pemasaran + manajemen kualitas) agar dapat menjelaskan variasi konteks dan mekanisme mediasi secara lebih terperinci.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Literature review ini menunjukkan bahwa dari 30 artikel awal yang berhasil diidentifikasi, setelah melalui proses penyaringan dan validasi diperoleh 5 artikel inti yang relevan untuk dianalisis. Hasil sintesis memperlihatkan bahwa topik manajemen kualitas dipahami secara multidimensi: mulai dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada organisasi bisnis dan pendidikan, pengelolaan kualitas lingkungan khususnya pada sektor perikanan, hingga keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi.

Pertama, pada dimensi manajemen kualitas dalam organisasi, studi Kurniawan & Martadisastira (2022) serta Lestari dkk. (2021) menegaskan bahwa penerapan TQM tidak hanya meningkatkan kinerja internal, tetapi juga memperkuat budaya organisasi dan daya saing UMKM. Kedua, pada dimensi kualitas lingkungan perairan, penelitian Indriati & Hafiludin (2022) serta Sugianti & Hafiludin (2022) menekankan pentingnya pengendalian parameter kualitas air dalam pembenihan ikan, yang menjadi bukti bahwa prinsip manajemen kualitas relevan diterapkan lintas sektor. Ketiga, dari perspektif kepuasan pelanggan dan strategi manajemen, kajian Cesariana dkk. (2022) serta Anugrah dkk. (2023) memperlihatkan bahwa kualitas produk dan layanan berperan sentral dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing.

Dengan demikian, jawaban terhadap pertanyaan penelitian adalah bahwa manajemen kualitas berperan sebagai strategi fundamental yang berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan organisasi, baik pada sektor bisnis, pendidikan, maupun perikanan.

Sintesis ini memiliki dua kontribusi utama. Bagi akademisi, hasil ini memperkaya pemahaman konseptual dan mempertegas relevansi lintas bidang dari pendekatan manajemen kualitas. Bagi praktisi, temuan ini memberikan dasar empiris untuk merancang strategi peningkatan mutu yang lebih terarah, baik melalui penguatan budaya organisasi, pengendalian proses operasional, maupun peningkatan kualitas layanan dan produk. Dengan begitu, literatur review ini menegaskan bahwa integrasi manajemen kualitas merupakan prasyarat penting untuk membangun keunggulan kompetitif dan keberlanjutan jangka panjang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan bagi seluruh umat manusia. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Rektor

beserta seluruh jajaran pimpinan universitas atas dukungan dan fasilitas yang diberikan, serta kepada dosen pengampu mata kuliah atas bimbingan, ilmu, dan arahnya selama proses penyusunan artikel ini. Penghargaan dan terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti, serta kepada teman-teman sekelas atas semangat, kerja sama, dan kebersamaan yang berharga selama penyusunan karya ini. Semoga segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT.

DAFTAR REFERENSI

- Anugrah, R. P., Hanoum, F. C., Satmoko, N. D., Tomahuw, R., & lainnya. (2023). Manajemen kualitas. Universitas Ciputra. <https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/123456789/6852/Content6852.pdf?sequence=3>
- Aprilianti, E., & Santosa, W. (2022). Pengaruh praktik manajemen kualitas rantai pasokan terhadap kinerja kualitas pada perusahaan manufaktur. *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sistem Informasi*, 3(4), 487–497. <https://www.researchgate.net/publication/365197584>
- Budiwati, H. (2021). Manajemen kualitas aset produktif dan pengaruhnya terhadap laba bank pada Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 17(2), 100–111. <https://doi.org/10.31967/relasi.v17i1.411>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 114–123. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Farabi, A. I., & Latuconsina, H. (2023). Manajemen kualitas air pada pembesaran udang vaname (*Litopenaeus vannamei*) di UPT. BAPL (Budidaya Air Payau dan Laut) Bangil Pasuruan Jawa Timur. *Jurnal Riset Perikanan dan Kelautan*, 13(1), 33–41.
- Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). Manajemen pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Profesi Guru*, 2(1), 1–10. <https://www.researchgate.net/publication/352006871>
- Indriati, P. A., & Hafiludin, H. (2022). Manajemen kualitas air pada pembenihan ikan nila (*Oreochromis niloticus*) di Balai Benih Ikan Teja Timur Pamekasan. *Juvenil: Jurnal Ilmiah Kelautan dan Perikanan Tropis*, 3(1), 25–30. <https://doi.org/10.21/07/juvenil.v3i2.15812>
- Kurniawan, A., & Martadisastra, D. S. (2022). Pengaruh manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi pada perusahaan properti. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 9(3), 207–218. <https://doi.org/10.30872/192.10983>
- Lestari, D. A., Savitri, E., & Natariasari, R. (2021). Kinerja UMKM ditinjau dari budaya organisasi, orientasi kewirausahaan, manajemen kualitas total, dan modal sosial.

CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis, 1(2), 71–80.
<https://core.ac.uk/download/pdf/479926770.pdf>

- Linda, R. (2024). Model manajemen kualitas terpadu dalam peningkatan standar akademik di perguruan tinggi Islam. *An Najah: Jurnal Pendidikan Islam dan Sosial*, 6(1), 55–68.
<https://journal.nabest.id/index.php/annajah/article/view/367>
- Musnaeni, M., Abidin, S., & lainnya. (2022). Pentingnya manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pendidikan. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(1), 12–20.
<https://doi.org/10.51878/cendekia.v2i2.1168>
- Setiawati, F. (2020). Manajemen strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, 9(1), 60–70.
<https://www.academia.edu/download/88087705/37.pdf>
- Siregar, S. U., Nazliah, R., Hasibuan, R., Julyanti, E., & lainnya. (2021). Manajemen peningkatan kualitas pembelajaran matematika pada SMA Labuhanbatu. *Jurnal Education and Learning*, 5(2), 101–112. <https://www.neliti.com/publications/562123>
- Sugianti, E. P., & Hafiludin, H. (2022). Manajemen kualitas air pada pembenihan ikan lele mutiara (*Clarias gariepinus*) di Balai Benih Ikan (BBI) Pamekasan. *Juvenil: Jurnal Ilmiah Kelautan dan Perikanan Tropis*, 3(2), 44–52.
<https://doi.org/10.21107/juvenil.v3i2.15813>
- Winasis, C. L. R., Widiyanti, H. S., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi keputusan pembelian: Harga, promosi dan kualitas produk. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(3), 175–184.
- Worotikan, M. N., Morasa, J., & lainnya. (2020). Pengaruh sistem akuntansi manajemen terhadap manajemen kualitas proses pada PT. Telkomsel Distribution Center Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(1), 85–95.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/gc/article/view/28120>