

TQM

TOTAL QUALITY MANAGEMENT



Prof. Dr. Abd Gofur Ahmad, ST. M.M
Prof. Dr. Nazifah Husainah, S.E., M.M.

Editor : Abdul Majid Toyyibi, M.E

TQM

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Prof. Dr. Abd Gofur Ahmad, ST. M.M
Prof. Dr. Nazifah Husainah, S.E., M.M.



TQM

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Penulis : Prof. Dr. Abd Gofur Ahmad, ST. M.M,
Prof. Dr. Nazifah Husainah, S.E., M.M.
Editor : Abdul Majid Toyyibi, M.E
proofreader : DSI Press
Setting dan layout : DSI Press
desain cover : DSI Press
link : www.dutasains.com
Isbn : 978-623-89935-0-5

Hak Penerbitan ada pada © Duta Sains Indonesia 2025

Ukuran Unesco

Halaman : 183 hal

Hak cipta dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip, memperbanyak dan
menerjemahkan sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Duta Sains Indonesia
Cetakan I, Mei 2025



Sedati Agung 3 RT 07 RW 01 Kec. Sedati
Jawa Timur - Indonesia
Telp. 0877 5551 0658
E-mail : dutasainsindonesia@gmail.com
Website: www.dutasains.com

PENGANTAR EDITOR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ajar ini, yang berjudul *Total Quality Management (TQM)*, dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai salah satu upaya untuk memberikan kontribusi dalam memperkaya khazanah literatur pendidikan, khususnya dalam bidang manajemen mutu terpadu yang semakin mendapatkan tempat penting dalam dunia industri, pendidikan, maupun sektor pelayanan publik dewasa ini.

Dalam menghadapi era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk tidak hanya menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi standar, tetapi juga secara konsisten melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan menumbuhkan budaya mutu di seluruh lini organisasi. Total Quality Management (TQM) bukanlah sekadar sekumpulan teknik atau alat manajerial, melainkan sebuah filosofi manajemen yang menempatkan kualitas sebagai nilai inti dalam setiap proses organisasi. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai TQM menjadi kebutuhan mutlak bagi para calon manajer, akademisi, praktisi, maupun pengambil kebijakan.

Buku ajar ini disusun secara sistematis, dimulai dari konsep dasar dan sejarah perkembangan TQM, prinsip-prinsip utamanya, hingga implementasi dalam berbagai konteks organisasi. Penulis juga berusaha

menyajikan materi yang tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif melalui studi kasus, contoh nyata, serta pendekatan analitis terhadap berbagai teknik mutu seperti *Six Sigma*, *Benchmarking*, *Statistical Process Control (SPC)*, *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*, dan lain sebagainya.

Lebih jauh, buku ini dilengkapi dengan pembahasan tentang peran kepemimpinan dalam membangun budaya mutu, pentingnya keterlibatan karyawan, serta sistem pengukuran kinerja yang efektif. Hal ini bertujuan agar pembaca tidak hanya memahami TQM sebagai konsep, tetapi juga mampu menginternalisasikan dan menerapkannya dalam lingkungan kerja nyata.

Penulisan buku ajar ini tentu tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik dalam hal pengumpulan data, pemilihan referensi yang relevan dan mutakhir, maupun dalam menyajikan materi agar mudah dipahami tanpa mengurangi kedalaman substansi. Oleh karena itu, masukan dan kritik konstruktif dari para pembaca sangat penulis harapkan guna penyempurnaan edisi selanjutnya.

Akhir kata, penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral, intelektual, maupun teknis selama proses penyusunan buku ini. Semoga buku ajar ini dapat menjadi sumber belajar yang bermanfaat bagi mahasiswa, dosen, praktisi, dan siapa pun yang memiliki kepedulian terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN BALIK JUDUL	ii
PENGANTAR EDITOR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I	
Rencana Pembelajaran	1
BAB II	
Konsep Total Quality Management	11
BAB III	
Fokus Pelanggan	25
BAB IV	
Kepemimpinan Mutu	46
BAB V	
Patok Duga (Benchmarking)	65
BAB VI	
Perencanaan Mutu Strategis	79
BAB VII	
Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan	92
BAB VIII	
Pengukuran Dan Evaluasi Kinerja Mutu	103
BAB IX	
Alat dan Teknik Pengendalian Mutu	116
BAB X	
TQM Dalam Sektor Manufaktur	127
BAB XI	
TQM Dalam Sektor Jasa	149