



PELAKSANAAN TQM DI SEKOLAH ISLAM TERPADU MI LUQMAN AL HAKIM TEGAL

Nur Retnoningsih ✉

Prodi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Januari 2012
Disetujui Februari 2012
Dipublikasikan Juni 2012

Keywords:

**Customer Focus
Continuous Improvement
Teamwork**

Abstrak

Pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan yang berfokus pada pelanggan, pelaksanaan perbaikan terus-menerus, dan kerjasama tim sebagai prinsip Total Quality Management (TQM), namun kenyataannya banyak lembaga pendidikan terutama di tingkat pendidikan dasar tidak menerapkannya. Fokus penelitian adalah peningkatan mutu pendidikan di MI Luqman Al Hakim. Adapun pertanyaan penelitiannya adalah Bagaimana pelaksanaan yang berfokus pada pelanggan, pelaksanaan perbaikan terus-menerus dan pelaksanaan kerjasama tim di MI Luqman Al Hakim? Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus yang menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian: (1) Fokus pada pelanggan diawali dengan menggunakan identifikasi harapan pelanggan dilaksanakan melalui isian formulir pendaftaran, paguyuban kelas, POMG, dan komunikasi langsung, Hasil identifikasi harapan dan kebutuhan pelanggan direncanakan dan ditetapkan melalui rapat bersama warga sekolah, orang tua, komite sekolah dan yayasan untuk dijadikan program sekolah, (2) Pelaksanaan perbaikan pelanggan internal dilakukan dengan melalui rapat pekanan setiap hari Sabtu untuk evaluasi dan perbaikan kegiatan pendidikan selama sepekan, meningkatkan kompetensi kepala sekolah, guru dan pemenuhan sarana pembelajaran, serta perbaikan mutu pembelajaran melalui life skill, dan guru model berbasis keteladanan dengan menerapkan pembelajaran aktif, inovatif, menyenangkan, dan (3) Kerjasama tim yaitu kepala sekolah mendelegasikan keputusan pada stafnya menurut bidang pekerjaannya.

Abstract

Implementation of quality improvement that focuses on customer education, the implementation of continuous improvement, and teamwork as the principle of Total Quality Management (TQM). However, in fact, many educational institutions especially at the primary level, have not applied it. One of the primary school level education institutions which has implemented the integrated quality improvement of education is Luqman Al-Hakim MI Slawi Tegal regency. The focus of the research is improving the quality of education in MI Luqman Al-Hakim. The research question is: How are the implementation of customer-focused, the implementation of continuous improvement and implementation of teamwork in MI Luqman Al-Hakim? The approach used in this study is a qualitative case study method that uses the source and method triangulation techniques. The data were collected through interviews, observations, and documents. Results of the study: (1) Focus on the customer using identification of customer expectations is carried out through registration form, class associations, PTAs, and direct communication, The identification of customer expectations and needs are planned and established through a meeting with citizens of the school, parents, school committees and foundations to serve as school programs, (2) Implementation of the improvements made to the internal customers through: meeting pekanan every Saturday for evaluation and improvement of educational activities during the week, increasing the competence of school principals, teachers and the fulfillment of a learning tool, as well as improving the quality of learning through life skill, and exemplary teacher-based model to implement active, innovative, and learning, and (3) Teamwork is the principal delegate decisions on staff levels according to the term waka waka involving curriculum, student affairs, facilities and infrastructure, public relations, worship, and team teaching. Based on this research, it is suggested that MI Luqman Al-Hakim needs to delegate the duty to the right person based on the expertise for the optimization of team work and team supervisor.

Pendahuluan

Total Quality Management (TQM) adalah model pengelolaan manajemen yang mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan "selalu baik sejak awal". Kata "total" dalam TQM mengandung pengertian bahwa setiap orang (kepala sekolah/madrasah, guru dan tenaga kependidikan) yang berada dalam organisasi sekolah/madrasah harus terlibat dalam upaya meningkatkan perbaikan secara terus menerus, dan merupakan manajer bagi tanggung jawabnya masing-masing (Winston, B. E. 1999). Jadi dalam pelaksanaan TQM semua unsur yang ada dalam sekolah/madrasah tersebut harus memfokuskan pada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Gagasan Deming dan Juran yang diadopsi dalam dunia pendidikan, selalu mencari perubahan permanen dalam tujuan sekolah/madrasah dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju tujuan "perbaikan mutu" jangka panjang. Sekolah/madrasah yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktikkan ide-ide yang semula berkembang di Barat sejak tahun 1930-an ini akan mengalami perbaikan secara terus menerus. ISO 9000:2000 dalam Usman (2006: 446) menetapkan delapan prinsip yang dapat digunakan tim manajemen suatu organisasi untuk meningkatkan mutu pendidikan, yaitu fokus pada pelanggan; kepemimpinan; melibatkan semua orang; pendekatan proses; pendekatan sistem dalam manajemen; peningkatan terus-menerus; pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan; dan hubungan yang saling menguntungkan.

Di tengah-tengah keterpurukan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap dunia pendidikan Islam, MI Luqman Al Hakim Slawi yang bernaung di bawah Yayasan Ulin Nuha telah berhasil menempatkan dirinya sebagai lembaga pendidikan yang patut diperhitungkan oleh masyarakat maupun lembaga pendidikan yang lain. Lembaga tersebut juga melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah dan mempraktikkan TQM sehingga mengalami siklus perbaikan terus menerus, selalu menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya. Dalam menciptakan kultur perbaikan terus-menerus kepala sekolah mendelegasikan keputusan pada stafnya menurut tingkatan-tingkatan yang tepat dengan tujuan memberikan tanggung jawab menyampaikan mutu pendidikan.

Langkah awal yang menjadi pertimban-

gan Kepala sekolah di Madrasah tersebut dalam merancang system perbaikan organisasi adalah kualifikasi akademik. Karena untuk penyelenggaraan pendidikan bagi anggota organisasi mengenai konsep perbaikan harus dimulai dari pendidikan terhadap manajemen, Tjiptono dan Diana (2003:275).

Pembinaan tenaga pendidik secara berkala melalui pertemuan pekanan merupakan upaya MI untuk mengontrol dan mengevaluasi kegiatan pembelajaran selama satu minggu, apabila ada kendala maka dipecahkan bersama untuk melakukan revisi/remedi ke depannya. Tidak hanya itu saja yang dilakukan MI dalam hal perbaikan terus-menerus namun pelanggan juga menjadi sasaran utama untuk peningkatan mutu yaitu melalui pertemuan orang tua murid dan guru (POMG) dalam mengetahui harapan-harapan pelanggan sehingga dapat ditindak lanjut MI untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan (Walker, D. 2011) bahwa pembinaan tenaga perlu adanya pertemuan yang dilakukan oleh anggota. Peningkatan mutu digerakkan oleh sekelompok tim yang didesain untuk menyelesaikan masalah yang ada di lingkungan MI, meningkatkan proses yang sudah ada atau merancang sebuah proses baru, sehingga ada koherensi dan arah yang jelas dengan hasilnya adalah manfaat bagi pelanggan, baik internal maupun eksternal sebagaimana pendapat dalam Yoeti, O. A (2005), yang mengutamakan proses dalam meningkatkan mutu.

MI (Sekolah Islam Terpadu) Luqman Al Hakim dirancang sebagai Sekolah Dasar unggulan berbasis keteladanan dalam konsep Pendidikan Islam Terpadu. Melalui pendidikan model inilah MI (Sekolah Islam Terpadu) Luqman Al Hakim yang di bawah Yayasan Ulin Nuha berusaha memberikan solusi pendidikan yang terpadu dan seimbang antara duniawi dan ukhrawi, yakni pendidikan yang memadukan antara: (1) pendidikan agama dan umum, (2) ranah kognitif, afektif, dan psikomotorik, dan (3) pendidikan sekolah, keluarga, dan masyarakat. Kemauan madrasah tersebut untuk menjadi pelopor pendidikan Islam yang berkualitas agaknya bukan hanya sekedar slogan belaka, pada kenyataannya model pembelajaran yang disuguhkan MI yaitu *Full Day School* (pembelajaran sehari penuh) dan menerapkan pembelajaran *aktif learning* yang di dalamnya ada pembelajaran Pakem, menjadikan guru sebagai model berbasis keteladanan sehingga dari beberapa orang tua peserta didik yang pernah ditemui pada umumnya merasa puas terhadap pelayanan MI Luqman Al Hakim. Mereka merasa puas bukan saja prestasi akademik yang

diperoleh, tetapi juga adanya peningkatan pada derajat keimanan, ketakwaan, kejujuran dan kemandirian anak. Pernyataan beberapa orang tua tersebut cukup beralasan, karena dari data yang diperoleh pada survei awal yang dilakukan pada tanggal 21 September 2011 diperoleh keterangan hasil ujian nasional empat tahun terakhir yang ditunjukkan pada gambaran seperti di Tabel 1, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian manajemen mutu. Tiga pendekatan yang dijadikan pendekatan manajemen yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan kerjasama tim. Rumusan masalah penelitian di atas dapat dijabarkan dalam pertanyaan penelitian (1) Bagaimana pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan yang berfokus pada pelanggan? (2) Bagaimana pelaksanaan perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan mutu pendidikan? (3) Bagaimana kerja tim dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di SIT MI Luqman Al Hakim Slawi? Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis secara komprehensif tentang TQM untuk menjelaskan pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan yang berfokus pada pelanggan (baik pelanggan internal maupun eksternal, pelaksanaan perbaikan terus - menerus dalam meningkatkan mutu pendidikan, kerja tim dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di SIT MI Luqman Al Hakim Slawi Kabupaten Tegal.

Pengertian TQM, Winston (2009: 2) adalah sebuah nama seperti nama lain. Tujuan nama tersebut adalah untuk mengidentifikasi isi. Nama *Total Quality Management*, adalah Peningkatan berkelanjutan Belajar Organisasi, dan Proses Manajemen, semua memiliki kelemahan didalamnya (Tjiptono, F. dan Anastasia D. 2003). Kelemahan yang ada ketika program tersebut diterapkan, manajemen biasanya memiliki harapan kesuksesan instan.

Menurut Umiarso, dan Gojali. I. (2010) fokus pada pelanggan berarti mengutamakan pelanggan. Implementasi TQM berupaya mengutamakan pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan

eksternal menentukan kualitas produk barang atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk barang atau jasa.

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Pencapaian itu diperlukan perbaikan sistem secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat. Tjiptono dan Diana (2003:16) berpendapat bahwa sistem dalam organisasi harus selalu dievaluasi dan dilakukan perbaikan terus menerus. Perbaikan bukan berarti mengganti karyawan atau peraturan, tetapi harus dimaknai lebih luas dan diperlukan kesadaran dari semua yang terlibat dalam sistem.

Organisasi atau lembaga yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saing terdongkrak, tetapi persaingan internal cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, sehingga pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ekstern (Usman, H.)

Metode

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif yang dirancang dengan melakukan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap implementasi total quality management, khususnya pada prinsip kepuasan pelanggan (*customer focus*), perbaikan berkesinambungan, dan kerjasama tim (*team work*) di Sekolah Islam Terpadu MI Luqman Al Hakim Slawi. Data yang akan dikumpulkan ialah data yang berhubungan dengan fokus penelitian menyangkut implementasi total quality manajemen melalui fokus pelanggan (*customer focus*), perbaikan berkesinambungan, dan kerjasa-

Tabel 1 Keterangan Hasil Ujian Nasional 4 Tahun terakhir

No.	Tahun Pelajaran	Jumlah Peserta Ujian	Nilai Rata-rata
1.	2007/ 2008	33	7,58
2.	2008/ 2009	47	7,62
3.	2009/ 2010	61	8,07
4.	2010/ 2011	61	8,53

ma tim (*team work*). Data yang diperoleh diharapkan dapat menjawab pertanyaan. Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu data primer dan sekunder. Pemeriksaan keabsahan data merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari penelitian kualitatif, karena apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat, maka hasil penelitian benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Pemeriksaan derajat kepercayaan (*credibility*) menggunakan sebagaimana Moleong (2007: 327) dapat dilakukan dengan tujuh teknik, yaitu) perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negatif, dan pengecekan anggota. Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Peningkatan mutu pendidikan dalam pelaksanaan *Total Quality Manajemen* yang berfokus pada pelanggan dapat diketahui melalui identifikasi harapan pelanggan, perencanaan pelayanan pendidikan terhadap pelanggan, dan pelaksanaan pelayanan pendidikan terhadap pelanggan. Harapan pelanggan dapat diketahui dengan cara melihat Quesioner, wawancara, isian pada formulir pendaftaran, Paguyuban kelas, POMG (Pertemuan Orang Tua Murid dan Guru), dan komunikasi langsung. Formulir pendaftaran merupakan alat pertama yang digunakan MI Luqman Al Hakim untuk mengetahui ekspektasi pelanggan. Adapun wawancara pada saat pendaftaran peserta didik dengan orang tua selain sebagai negosiasi terhadap harapan orang tua juga merupakan komunikasi langsung pertama antara pihak orang tua dan madrasah dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap calon peserta didik.

Perbaikan secara terus-menerus dilakukan MI Luqman Al Hakim terhadap pelanggannya dimulai sejak awal menuju perbaikan mutu jangka

panjang, hal itu tercermin dari adanya dokumen pengisian ekspektasi pelanggan serta kondisi calon peserta didik pada formulir pendaftaran serta adanya penekanan pada saat wawancara dengan orang tua siswa. Perbaikan juga dilakukan setelah MI Luqman Al Hakim mendapat masukan maupun ekspektasi pelanggan yang disampaikan secara langsung yaitu melalui paguyuban kelas, POMG, atau pada saat pendaftaran, hal ini tergolong bagus, karena dapat diketahui dari jawaban orang tua peserta didik terkait dengan pertanyaan bagaimana cara menyampaikan harapan kepada pihak sekolah.

Wahyudi mengatakan (2009) Kerjasama tim (*team work*) merupakan unsur penting dalam pelaksanaan TQM di MI Luqman Al Hakim untuk optimalisasi program yang diterapkan di semua tingkatan dan imbasnya pada kepuasan pelanggan. Dalam peningkatan mutu pendidikan di MI, tim telah dikembangkan sebagai unit dasar dari penyampaian kurikulum dan dengan demikian pendidikan memiliki sebuah awal yang baik mengingat kerja tim adalah sebuah fakta yang telah terbukti berhasil. Hasil wawancara diperoleh informasi sekolah kami berusaha mewujudkan masukan dan harapan pelanggan sebagai kepuasan pelanggan yang disikapi tim sehingga seberat apapun tantangan itu tidak akan khawatir menghadapi kompetitif sekolah.

Sekolah Islam Terpadu Luqman Al Hakim telah menerapkan TQM melalui pendekatan yang berfokus pada pelanggan, perbaikan terus menerus, dan kerjasama tim (*team work*). Perbaikan sistem secara berkesinambungan didasarkan pada hasil evaluasi program pendidikan yang dilaksanakan untuk diketahui efektif atau tidaknya suatu program sehingga akan terlihat perbaikan sistem berkelanjutan. Pendidikan dan pelatihan dalam organisasi yang menerapkan TQM merupakan faktor yang fundamental karena perkembangan kebutuhan pelanggan terus menerus terjadi, sehingga karyawan yang terlibat dalam organisasi, atau lembaga diharapkan dan termotivasi untuk belajar terus menerus. Kerjasama tim (*team work*) merupakan unsur penting dalam pelaksanaan TQM di MI Luqman Al Hakim. Tujuan dibentuknya kerjasama tim (waka sebutan di MI) adalah untuk optimalisasi program yang diterapkan di semua tingkatan dan imbasnya pada kepuasan pelanggan. Kerjasama tim diperlukan adanya kesatuan tujuan dalam pengelolaan pendidikan dapat diwujudkan melalui penetapan rencana pendidikan dengan melibatkan seluruh komponen sekolah untuk menetapkan visi, misi dan tujuan sekolah. Jika manajemen ini diterapkan sesuai dengan ketentuan yang ada dengan

segala dinamika dan fleksibilitasnya, maka akan menjadi perubahan yang cukup efektif bagi pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa peningkatan mutu MI Luqman Al Hakim memfokuskan pada pelanggan. Hal ini merupakan salah satu penerapan pendekatan manajemen berbasis mutu, *Total Quality Management (TQM)*. Sallis (2010:73) berpendapat bahwa *Total Quality Management* adalah sebuah filosofi tentang perbaikan terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang. MI Luqman Al Hakim menyadari bahwa pelanggannya cukup banyak dan menginginkan agar pelanggan merasa senang, harapannya tercapai, kebutuhannya terpenuhi dan membawa manfaat. Kenyataan yang dihadapi bahwa pelanggan-pelanggan tersebut memiliki karakter, keinginan dan harapan serta tingkat kepuasan berbeda. Langford & Cleary dalam Johan (2007: 29) berpendapat bahwa kebutuhan dari para pelanggan suatu sistem (dalam hal ini adalah organisasi pendidikan) tidak dapat diukur secara pasti, tetapi harapan-harapan para pelanggan tentang produk atau jasa pelayanan tertentu dapat dengan mudah untuk diobservasi, diukur, dan dievaluasi. Berangkat dari pendapat dan kesadaran tersebut maka perlu adanya penjangkaran atau identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai dengan pendapat Sallis (2010: 84) merupakan metode terbaik untuk mengembangkan fokus pelanggan internal, yaitu membantu individu anggota staf agar mampu mengidentifikasi para penerima jasa mereka.

Pelaksanaan perbaikan secara terus menerus di SIT MI Luqman Al Hakim merupakan tugas yang melekat pada kepala sekolah. Secara formal dilaksanakan pertemuan rutin sebagai pekanan, pada setiap hari Sabtu. Pembinaan tersebut di dalamnya dibahas laporan kegiatan, evaluasi program, pemberian materi tentang kelas, materi tentang anak, dan bagaimana menjadi guru yang baik. Segala kendala yang selama satu minggu dipecahkan dan diselesaikan dalam forum pekanan, sebagaimana dinyatakan Sallis (2010:76) institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktikkan TQM, akan mengalami siklus perbaikan secara terus-menerus. Semangat tersebut akan menciptakan sebuah upaya sadar untuk menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya. Perbaikan terus-menerus dapat dilakukan dengan pelatihan dan pendidikan. Implementasi ter-

sebut dilakukan untuk peningkatan sumber daya manusia pendidikan. Pendidikan dan latihan, mengganti personil dalam rangka pemerataan tugas sehingga masing-masing dalam jangka panjang memiliki pengalaman dalam melaksanakan tugas sekolah.

Kerjasama tim (*team work*) merupakan unsur penting dalam pelaksanaan TQM di MI Luqman Al Hakim. Tujuan dibentuknya kerjasama tim (waka sebutan di MI) adalah untuk optimalisasi program yang diterapkan di semua tingkatan dan imbasnya pada kepuasan pelanggan. Kerjasama tim diperlukan adanya kesatuan tujuan dalam pengelolaan pendidikan dapat diwujudkan melalui penetapan rencana pendidikan dengan melibatkan seluruh komponen sekolah untuk menetapkan visi, misi dan tujuan sekolah. Visi menurut Sallis (2010:216) mengisyaratkan tujuan puncak dari institusi yang ingin dicapai, sedangkan misi berkaitan dengan visi yang memberikan arah yang jelas untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang.

Simpulan

Berdasarkan temuan hasil penelitian dapat disimpulkan yaitu (1) kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan Identifikasi harapan pelanggan dilaksanakan melalui isian formulir pendaftaran, paguyuban kelas, POMG, dan komunikasi langsung. Perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan mutu untuk mewujudkan harapan pelanggan yang dilakukan MI Luqman Al Hakim secara rutin melalui pekanan setiap hari Sabtu, dalam pertemuan tersebut yang dibahas laporan kegiatan, evaluasi program, pemberian materi tentang kelas, materi tentang anak, dan bagaimana menjadi guru yang baik. Kerjasama tim dilakukan dengan melibatkan dan memberdayakan semua guru. Keterlibatan dan pemberdayaan guru merupakan hal yang sangat penting dalam penerapan TQM karena sekecil apapun seorang guru memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Kerjasama tim dibentuk dengan tujuan optimalisasi program misi sekolah yang telah ditentukan dengan mendelegasikan tugas pada stafnya melalui waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana dan prasarana, waka humas, dan waka ibadah yang masing-masing punya sub kerja sendiri-sendiri.

Daftar Pustaka

Moleong, Lexy, J. 2010. *Metodologi Penelitian*. Bandung

- : PT Remaja Rosdakarya
- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education*. Alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi. Jogjakarta : IRCISod.
- Tjiptono, F. dan Anastasia D. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Umiarso, dan Gojali. I. 2010. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Jogjakarta: IRCISoD
- Usman, H. 2006. *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wahyudi. 2009. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Walker, D. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Pamulang: Binarupa Aksara.
- Winston, B. E. 1999. *Total Quality Management a heartleft approach to doing things right*. Regent University School of Business.
- Yoeti, O. A. 2005. *Customer Service : Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Pradnya Paramita.