

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN TATA LETAK GUDANG TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA JASA EKSPEDISI DI KOMPLEK CENTRAL BISNIS PEKANBARU

Mahendra

Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Riau

*e-mail: ndraa244@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh total quality management (TQM) dan tata letak gudang terhadap kinerja operasional pada jasa ekspedisi Di Komplek Central Bisnis Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penarikan sampel dengan menggunakan sampling jenuh. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS. Pengumpulan data diambil menggunakan kuesioner lewat google form. Sampel yang digunakan sebanyak 31 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total quality management (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, tata letak gudang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

kata kunci: *Total Quality Management (TQM), Tata Letak, Kinerja Operasional*

PENDAHULUAN

Pada saat ini, usaha manufaktur memiliki persaingan yang amat ketat sehingga setiap perusahaan manufaktur diuntut untuk selalu memberikan ketepatan waktu dan kepastian kualitas yang harus stabil dan cenderung meningkat. Untuk mencapai hal tersebut, tidak sedikit perusahaan manufaktur yang berkerja sama dengan perusahaan logistik demi mencapai tuntutan konsumen tersebut.

Lukiastuti *et al.*, (2021) mengemukakan bahwa Kinerja Operasional merupakan sebuah rangkaian tindakan yang bertujuan untuk menghasilkan nilai berupa barang atau jasa lewat perubahan dari input ke output. Kinerja operasi adalah suatu cara maupun sekumpulan tindakan yang memerlukan input, mengubah serta memberi nilai tambah pada input terkait, sehingga mampu membuat beberapa output untuk para pembeli. Outputnya yaitu barang dan jasa, sedangkan inputnya terdiri dari karyawan (SDM), modal kerja (fasilitas dan peralatan), tanah, dan energi.

Russell dan Taylor dalam Ramlawati (2020) mengemukakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah kegiatan manajemen kualitas dari organisasi secara keseluruhan pada semua level manajemen dan semua fungsi yang ada sehingga dapat diartikan bahwa *Total Quality*

Management merupakan sebagai manajemen mutu yang lebih berfokus kepada pelanggan, melibatkan seluruh jajaran karyawan dalam perbaikan secara berkelanjutan atau *continue improvement* demi mencapai hasil terbaik didalam semua aspek. Fenomena dari *Total Quality Management* berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pemilik serta koordinator lapangan, ditemukan bahwa perbaikan proses pelayanan belum dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi kualitas layanan masih bersifat reaktif terhadap keluhan pelanggan, bukan sebagai bagian dari sistem perbaikan berkesinambungan. Selain itu, standar pelayanan antar karyawan belum seragam, sehingga sering terjadi perbedaan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Menurut Rusdiana (2014) Tata letak adalah cara penempatan fasilitas-fasilitas produksi untuk memperlancar proses produksi yang efektif dan efisien, yaitu berupa mesin-mesin, alat-alat produksi, alat pengangkutan bahan, dan peralatan pabrik, serta peralatan yang diperlukan dalam pengawasan. Fenomena pada Tata letak berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa kapasitas ruang penyimpanan pada masing-masing jasa ekspedisi di Komplek Central Bisnis relatif terbatas dan belum tertata secara sistematis. Penempatan barang belum sepenuhnya mempertimbangkan aliran barang masuk dan keluar, sehingga sering terjadi penumpukan barang dan keterlambatan dalam proses pencarian serta pengiriman. Tata letak gudang yang kurang efisien tersebut menghambat kelancaran operasional, meningkatkan waktu pelayanan, serta berpotensi menimbulkan kerusakan barang. Kondisi ini secara langsung berdampak pada menurunnya kinerja operasional perusahaan jasa pengiriman.

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anandy (2023) menunjukan variabel TQM memiliki pengaruh positif terhadap variabel Kinerja Operasional pada Manglung View & Resto, sejalan dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Firnanda & Yamit (2023) dengan variabel yang sama menunjukan hasil yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Usaha Ekspedisi "Awor Coffee". Dan juga menurut Baskara *et al.*, (2021) menunjukan variabel Tata Letak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kinerja Operasional pada O2 swalayan rumbai pesisir dipekanbaru.

Namun menurut Aulia (2020) menunjukan variabel Tata Letak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Variabel Kinerja Operasional pada usaha kerja songket di Lombok. Sejalan dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Islamy (2017) dengan variabel yang sama menunjukan hasil juga positif tidak signifikan terhadap Kinerja Operasional pada PT. So Good Food.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja operasional merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Apabila para organisasi berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya. Menurut Kotler (2020) bahwa kinerja operasional merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi & visi organisasi tersebut.

Menurut Rivaldi (2024) Kinerja operasi adalah kesesuaian proses dan evaluasi kinerja dari operasi internal perusahaan pada kondisi atau memenuhi persyaratan dari segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang kepada pelanggan, kualitas, fleksibilitas dan kualitas proses produk/jasa. Kinerja operasional (*operation performance*), kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi dan lainnya. Sejauh mana penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misinya (Lukiastuti *et al.*, 2021).

Menurut Sutrisno (2019) yang dikutip oleh Windra (2021) menjelaskan indikator Kinerja operasional sebagai berikut :

1. *Financial Performance* (Kinerja keuangan), merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas.
2. *Sales Performance* (Kinerja Penjualan), mengacu pada seberapa baik kinerja seseorang, tim, atau perusahaan dalam menjual produk atau layanan. Kinerja penjualan mengukur efektivitas dan keberhasilan mereka dalam mencapai tujuan dan target penjualan.
3. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan), hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan saat menggunakan suatu produk atau layanan

Menurut Ambarwati dan Supardi (2020) *Total Quality Management* adalah suatu system manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (*Customer focused*) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secara terus-menerus). *Total Quality Management* atau TQM menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk meng-integrasikan kedisiplinan kualitas kedalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. Singkatnya, *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*).

Indikator dalam *Total Quality Management* menurut Ibrahim dan Rusdiana (2021) menjabarkan bahwa:

1. Kepuasan Pelanggan, Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karenanya, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.
2. Respek Terhadap Setiap Orang, Perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, memandang bahwa karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan;
3. *Continue Improvement* (Pembangunan Berkelanjutan), Untuk melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis. Konsep yang berlaku disini adalah PDCAA (*plan-do-check-act-analyze*) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh agar tercapainya kualitas yang makin baik dari waktu ke waktu.
4. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta, Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, yaitu setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Dengan menggunakan data, maka manajemen dapat memfokuskan variabilitas kinerja manusia.

Menurut Heizer & Render yang dikutip oleh Rivaldi (2024) tata letak gudang adalah sebuah desain yang mencoba meminimalkan biaya total dengan mencari panduan yang terbaik antara luas ruang dan penanganan bahan. Tujuan tata letak gudang (*warehouse layout*) adalah untuk menemukan titik optimal diantara biaya penanganan bahan dan biaya-biaya yang berkaitan dengan luas ruang dalam gudang. Sebagai konsekuensinya, tugas manajemen adalah memaksimalkan penggunaan setiap kotak dalam gudang yaitu memanfaatkan volume penuhnya sambil mempertahankan biaya penanganan bahan yang rendah. Biaya penanganan bahan adalah biaya-biaya yang berkaitan dengan transportasi barang masuk, penyimpanan, dan transportasi.

Menurut Heizer & Render dalam Rivaldi (2024), Indikator tata letak gudang yaitu sebagai berikut:

1. Utilitas ruang, peralatan dan orang yang lebih tinggi, penataan layout hendaknya mempertimbangkan bagaimana memperoleh penggunaan pada masing-masing ruangan, peralatan dan tenaga kerja yang efisien. Sehingga tidak diharapkan adanya ruang atau tempat dalam perusahaan yang tidak berfungsi.

2. Aliran informasi, barang atau orang yang lebih baik. Prinsip ini diusahakan untuk menghindari adanya hambatan atau gangguan pada system kerja. sehingga, dalam layout perusahaan pada bagian yang memiliki hubungan hendaknya letaknya dibuat berdekatan untuk menjaga efisiensi pada semua aliran.
3. Fleksibilitas, suatu layout yang baik dapat mengantisipasi berbagai perubahan dalam bidang teknologi, komunikasi maupun kebutuhan konsumen. Pemilik jasa yang cepat tanggap akan adanya perubahan tersebut menurut layout diatur dengan memperhatikan prinsip fleksibilitas.

METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan variabel-variabel independen untuk dianalisis pengaruhnya terhadap variabel dependen Sugiyono (2020)

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada seluruh jasa pengiriman barang yang berada di kompleks central bisnis kota pekanbaru yang telah dipilih sebagai sampel dan bersedia untuk di teliti. Waktu penelitian ini dilakukan bulan November s/d Desember 2024.

Populasi

Sugiyono (2020) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu. Peneliti menetapkan hal ini untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Populasi ini berhubungan dengan seluruh kelompok orang, fenomena, atau hal-hal menarik yang menjadi fokus dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan jasa pengiriman barang yang ada di kompleks central bisnis kota pekanbaru yang berjumlah 31 orang.

Sampel

Sampel adalah sekelompok atau sebagian dari populasi dan merupakan sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang di teliti Chandarin (2017). Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu Sampel Jenuh. Menurut Sugiyono (2021) sampling jenuh adalah sampel yang bila ditambah jumlahnya, tidak akan menambah keterwakilan sehingga tidak akan mempengaruhi nilai informasi yang telah diperoleh. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sesuai dengan jumlah keseluruhan populasi yang ada sebanyak 31 karyawan pengiriman barang di kompleks central bisnis kota Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah suatu kuesioner layak digunakan atau tidak. Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mampu mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2020). Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5% untuk uji dua sisi. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka variabel tersebut dianggap tidak valid. Berdasarkan r tabel untuk 80 responden, dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$ ($31-2 = 29$) dan tingkat signifikansi 0,05, diperoleh nilai sebesar 0,355. Hasil pengujian validitas ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Validitas Terhadap *Total Quality Management*

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	X1.1	0,735	0,355	Valid
	X1.2	0,734	0,355	Valid
	X1.3	0,797	0,355	Valid
	X1.4	0,533	0,355	Valid
	X1.5	0,625	0,355	Valid
	X1.6	0,752	0,355	Valid
	X1.7	0,697	0,355	Valid
	X1.8	0,716	0,355	Valid
	X1.9	0,800	0,355	Valid
	X1.10	0,712	0,355	Valid
	X1.11	0,459	0,355	Valid
	X1.12	0,561	0,355	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel X1 *total quality management* memiliki nilai r tabel sebesar 0,355. Dimana setiap pernyataan pada variabel ini menunjukkan hasil nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data pada variabel X1 *Total Quality Management* tersebut dinyatakan valid.

Tabel Hasil Uji Validitas Terhadap Tata Letak

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Tata Letak	X2.1	0,779	0,355	Valid
	X2.2	0,629	0,355	Valid
	X2.3	0,683	0,355	Valid
	X2.4	0,767	0,355	Valid
	X2.5	0,736	0,355	Valid
	X2.6	0,804	0,355	Valid
	X2.7	0,761	0,355	Valid
	X2.8	0,839	0,355	Valid
	X2.9	0,768	0,355	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel X2 tata letak memiliki nilai r tabel sebesar 0,355. Dimana setiap pernyataan pada variabel ini menunjukkan hasil nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r

tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data pada variabel X2 Tata Letak tersebut dinyatakan valid.

Tabel Hasil Uji Validitas Terhadap Kinerja Operasional

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Tata Letak	Y.1	0,474	0,355	Valid
	Y.2	0,688	0,355	Valid
	Y.3	0,638	0,355	Valid
	Y.4	0,751	0,355	Valid
	Y.5	0,678	0,355	Valid
	Y.6	0,645	0,355	Valid
	Y.7	0,723	0,355	Valid
	Y.8	0,615	0,355	Valid
	Y.9	0,777	0,355	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel Y kinerja operasional memiliki nilai *r* tabel sebesar 0,355. Dimana setiap pernyataan pada variabel ini menunjukkan hasil nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data pada variabel Y Kinerja Operasional tersebut dinyatakan valid.

Uji Regresi Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas Total Quality Management (TQM) (X1) dan Tata Letak (X2) berpengaruh secara individual terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Operasional (Y). Menurut Ghozali (2021) uji parsial (uji-t) digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang signifikan antara bagian – bagian variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengujian parsial yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6.652	5.330			1.248	.222
Total Quality Management	.308	.126	.385	2.437	.021	
Tata Letak	.415	.149	.441	2.791	.009	

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

Dari tabel diatas dapat dilihat masing – masing nilai *t* hitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai *t* tabel (uji 2 sisi pada tingkat signifikansi 5%) dengan persamaan $n-k-1 = 31-2-1 = 28$, $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025 = 2,048$ (lihat tabel *t* dengan *df* = 28 pada level signifikansi 0,05), dimana *n* adalah jumlah sampel, *k* adalah jumlah variabel bebas, 1 adalah konstan dan α sebesar %. Dengan demikian maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil uji *t* hitung pada variabel *total quality management* diperoleh hasil -2,437. Adapun nilai *t* tabel yang diperoleh dari tabel presentase

distribusi t yaitu 2,048. Maka, $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,437 < 2,048$. Pada hasil uji diperoleh nilai signifikansi variabel *total quality management* yaitu $0,021 > 0,05$. H1 diterima dan Ho ditolak. Yang berarti, variabel *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional bagian pada jasa ekspedisi di kompleks central bisnis Pekanbaru.

2. Hasil uji t hitung pada variabel tata letak diperoleh hasil 2,791. Adapun nilai t tabel yang diperoleh dari tabel presentase distribusi t yaitu 2,048. Maka, $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,791 < 2,048$. Pada hasil uji diperoleh nilai signifikansi variabel *total quality management* yaitu $0,009 > 0,05$. H2 diterima dan Ho ditolak. Yang berarti, variabel tata letak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional bagian pada jasa ekspedisi di kompleks central bisnis Pekanbaru.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data yang telah diperoleh mengenai pengaruh *total quality management* dan tata letak terhadap kinerja operasional pada jasa ekspedisi di Komplek Central Bisnis Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* (TQM) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan TQM yang baik mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan jasa ekspedisi. Unsur-unsur utama dalam TQM seperti kepemimpinan, fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, serta pengambilan keputusan berbasis data berperan penting dalam meningkatkan kualitas proses kerja, ketepatan waktu pengiriman, dan kepuasan pelanggan.
2. Tata letak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan tata letak fasilitas yang tepat dapat mendukung kelancaran alur kerja, meminimalkan waktu dan biaya operasional, serta meningkatkan produktivitas karyawan. Tata letak yang baik mencakup penataan ruang kerja, penyusunan peralatan, serta alur distribusi barang yang efisien sehingga proses operasional jasa ekspedisi dapat berjalan lebih cepat, teratur, dan efektif.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan *total quality management*, tata letak, dan kinerja operasional pada jasa ekspedisi di Komplek Central Bisnis Pekanbaru. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak jasa ekspedisi disarankan untuk lebih konsisten dalam menerapkan evaluasi operasional secara berkala, baik melalui rapat rutin, penilaian kinerja, maupun pengawasan proses kerja. Penerapan perbaikan berkelanjutan ini penting untuk meningkatkan kualitas layanan, meminimalkan kesalahan operasional, serta mendukung pencapaian kinerja operasional yang optimal.
2. Jasa ekspedisi disarankan untuk melakukan penataan ulang ruang penyimpanan barang dengan mengelompokkan barang berdasarkan jenis, tujuan pengiriman, atau waktu keberangkatan. Pengelolaan ruang yang lebih optimal diharapkan dapat memperlancar alur kerja, mengurangi risiko kesalahan pengiriman, serta meningkatkan efisiensi operasional.
3. Jasa ekspedisi disarankan untuk meningkatkan strategi pemasaran dan penjualan, seperti memperluas jaringan kerja sama, meningkatkan promosi layanan, serta memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mencapai target pasar dan meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, N. (2020). Pengaruh Layout, Iklim Kerja, Teknologi Terhadap Kinerja Operasional Pada Usaha Kerja Songket Di Lombok. *Uii*, 01, 1–7.
- Anandy, K. (2023). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada The Manglung View & Resto. *4(1)*, 88–100.
- Ambarwati, R., & Supardi. (2020). Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri. In *Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*.
- Baskara, A., Samsir, & Paramitha, A. (2021). Pengaruh Layout Terhadap Kinerja Operasional Melalui Kepuasan Karyawan Pada O2 Swalayan Rumbai Pesisir Di Pekanbaru. *Jom Feb*, 8(1), 1–15.
- Firnanda, K. M., & Yamit, Z. (2023). Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Just in Time terhadap Kinerja Operasional pada Usaha Coffeeshop “Awor Coffee.” *Indonesian Journal of Economics , Business, Accounting, and Management*, 01(06), 10–23.
- Ibrahim, T., & Rusdiana, A. (2021). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).
- Islamy, S. (2017). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Pt. So Good Food. *Occupational Medicine*, 53(4), 130.
- Lukiastuti, F., Pujiastuti, Y., Yuliana, R., & Djou, L. D. (2021). Manajemen Kinerja

Operasional.

Ramlawati. (2023). *Total Management Quality*.

Rivaldi, N. (2024). Pengaruh Tata Letak Gudang Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Distributor Makanan Di Kota Bandung).

Rusdiana, D. H. A. (2014). Penerbit CV Pustaka Setia Bandung.

Semnasti, S. R., & Semnasti, M. D. P. (2023). Optimalisasi Tata Letak Part Warehouse Untuk Meningkatkan Kinerja Pergudangan dengan Menggunakan Metode Class Based Storage di PT. XYZ. Waluyo Jatmiko Proceeding, 16(1), 471–480.

Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D. In Sutopo (Ed.), Edisi 2. Alfabeta

Windra. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Operasional Di Cv Tunggal Jaya. *Performa*, 5(5), 389–396.