



**PENERAPAN  
TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM)  
DI PERGURUAN TINGGI**

---

**ANSAR**

---

# PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI PERGURUAN TINGGI

ANSAR



**PENERAPAN  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
DI PERGURUAN TINGGI**  
Yogyakarta: Zahir Publishing, Oktober 2017

ISBN: 978-602-5541-00-1

**Penulis** : Ansar  
**Editor** : Abdul Rahmat  
**Tata Letak** : Ismi Aziz  
**Design Sampul** : Roslani Husen

Diterbitkan oleh:

**ZAHIR PUBLISHING**

Kadisoka RT.05 RW.02, Purwomartani,

Kalasan, Sleman, Yogyakarta 55571

0857 2589 4940 E: [zahirpublishing@gmail.com](mailto:zahirpublishing@gmail.com)

---

**Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.**

Dilarang mengutip atau memperbanyak  
sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari penerbit.

# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridlo-Nya, penulis masih beroleh kesehatan dan kekuatan lahir dan batin sehingga buku ini dapat diselesaikan.

Pengalaman dunia industri dalam penerapan *total quality management* (TQM) hasilnya sangat menakjubkan. Pertanyaannya, bagaimana kalau TQM diterapkan di pendidikan khususnya pada perguruan tinggi.

*Total Quality Management* (TQM) pada mulanya diterapkan dalam dunia bisnis kemudian diadopsi dalam dunia pendidikan. Penerapan TQM dalam instusi pendidikan merupakan hal yang baik. Secara filosofi, konsep TQM menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan dan berkelanjutan. dunia pendidikan, tuntutan inovasi terus-menerus merupakan hal yang harus dilakukan. Dengan kata lain, selalu berinisiatif memberikan layanan terbaik kepada anak didik.

Semoga buku ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi ilmiah dan bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penulis

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Ansar

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
BAB II STUDI PUSTAKA.....	5
A. <i>State of the Art</i> Dalam Bidang yang Diteliti.....	5
B. Peta Jalan Penelitian .....	14
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	17
A. Tujuan Penelitian.....	17
B. Manfaat Penelitian .....	18
BAB IV METODE PENELITIAN.....	21
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
B. Pendekatan Penelitian.....	22
C. Obyek dan Subyek Penelitian .....	23
D. Teknik Pengumpulan Data .....	24
E. Instrumen Penelitian .....	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>