

## Pengaruh Budaya pada Praktik Manajemen Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Siswa di Sekolah Menengah

Fazarudin, Usman Radiana, Tulus Junanto, Firmina

### ABSTRACT

*The purpose of this paper is to investigate how quality culture influences the relationship between total quality management (TQM) and secondary school students' perceived service quality (PSQ). The authors underpin research to analyse the effect of quality culture and TQM practices on PSQ. The sample included questionnaires completed by 268 teachers and 559 students from 56 secondary schools in the Kubu Raya Districts (West Kalimantan). The proposed model comprises an exogenous construct (quality culture) and three endogenous ones (two constructs represent the TQM model's infrastructure practices and core practices, whereas one represents PSQ), and specifies the relations among them. Its empirical analysis reveals that the quality culture influences the effectiveness of QM practices by suggesting a significant strong effect on infrastructure and core quality practices. In turn, the analysis reveals that these two QM aspects differently have an impact on PSQ. Finally, the mediation analysis results reveal the indirect significant impact of the quality culture on PSQ through the mediator effect of QM practices. The main contribution of this work is to theoretically explain and empirically prove some mechanisms by which education centers can develop and implement a total quality initiative. The findings provide ideas for management teams about how to personalize TQM practices to achieve optimum performance outcomes.*

Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia

### ARTICLE HISTORY

Submitted 05 Oktober 2022

Revised 21 Oktober 2022

Accepted 21 Oktober 2022

### KEYWORDS

*influence, quality management, service quality*

### CITATION (APA 6<sup>th</sup> Edition)

Fazarudin, Usman Radiana, Tulus Junanto, Firmina. (2022). Pengaruh Budaya pada Praktik Manajemen Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Siswa di Sekolah Menengah. *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal*. 1(2), page: 44 – 50

### \*CORRESPONDANCE AUTHOR

[fazarudin2020@gmail.com](mailto:fazarudin2020@gmail.com)

### PENDAHULUAN

Pada umumnya aspek-aspek tertentu dari budaya organisasi dapat menghambat atau mendorong penerapan manajemen mutu (QM) memperoleh relevansi berdasarkan dua asumsi penting yang mendasari. Salah satunya adalah bahwa budaya dapat diubah dengan cara memfasilitasi penerapan praktik QM. Praktik QM di sekolah memiliki efek positif pada kinerja sekolah (Markowitsch, 2018). Beberapa studi penelitian tentang validitas universal dari praktik Total Management System (TQM) dengan menyelidiki bagaimana konteks organisasi berdampak pada praktik TQM (Wu et al., 2011; Zhang et al., 2012; Gambi et al., 2015). Mereka menyarankan bahwa efektivitas praktik TQM tergantung pada konteks organisasi. Studi empiris lainnya menunjukkan bahwa beberapa praktik TQM tidak memiliki dampak signifikan terhadap kinerja dan menyarankan bahwa praktik tersebut mungkin bergantung pada konteksnya (Powell, 1995), beberapa praktik dan instrumen TQM tidak sesuai dalam situasi tertentu (Dean dan Bowen, 1994).

Akademisi dan profesional mengakui relevansi pemahaman budaya organisasi ketika menerapkan praktik TQM dan menyarankan untuk melihat lebih dekat hubungan antara atribut budaya, praktik dan kinerja QM (Wu et al., 2011; Zhang et al., 2012; Gambi et al. al., 2015). Dengan demikian, pengambilan keputusan harus memahami interaksi antara budaya organisasi dan praktik kualitas untuk menerapkan praktik QM secara efisien (Naor et al.,



Pengaruh Budaya pada Praktik Manajemen Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Siswa di Sekolah Menengah | 45 (2008). Studi ini didasarkan pada praktik kualitas bergantung pada konteks, yaitu penerapan subset praktik kualitas yang berbeda ditentukan oleh jenis budaya (Gambi et al., 2015). QM telah mendapat perhatian yang cukup besar (Wu et al., 2011; Zhang et al., 2012; Gambi et al., 2015; Markowitsch, 2018). Kebanyakan penulis setuju bahwa TQM didasarkan pada serangkaian nilai-nilai sentral yang harus membentuk budaya organisasi (Svensson dan Klefsjö, 2006). Dalam konteks ini, budaya mutu dapat dengan mudah dipersonalisasi dalam organisasi, termasuk lembaga pendidikan.

Prajogo dan McDermott (2005) dan Naor et al. (2008) menekankan bahwa untuk berhasil menerapkan TQM, budaya organisasi harus berubah dan dicirikan oleh orientasi pelanggan, dukungan manajemen senior, perbaikan terus-menerus dan keterlibatan karyawan; variabel yang ada dalam lingkungan dan budaya adhokratik dan memiliki pengaruh besar pada keberhasilan TQM. Prajogo dan McDermott (2005) mendefinisikan TQM sebagai integrasi semua fungsi dan proses ke dalam suatu organisasi untuk terus meningkatkan kualitas barang dan jasa di mana tujuan akhirnya adalah kepuasan pelanggan. TQM telah diterima sebagai seperangkat nilai sentral dan sebagai kelompok praktik, alat, teknik, dan sistem (Prajogo dan McDermott, 2005). Dari tinjauan literatur dalam penelitian ini, delapan dimensi yang umum digunakan yang salah satunya terdiri dari konten konstruksi praktik TQM di lembaga pendidikan. Delapan dimensi yang dipilih merupakan bagian dari alam semesta konsep dan faktor kritis yang diidentifikasi oleh literatur, pertama QM dan kualitas kedua dalam pendidikan. Yang pertama terdiri dari kualitas pemimpin (seperti Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum dan Ishikawa) dan model keunggulan (seperti European Foundation for Quality Management, Malcolm Baldrige dan model Deming) dan penelitian empiris di perusahaan (Flynn et al., 1994; Powell, 1995; Sousa dan Voss, 2002; Kaynak, 2003). Yang terakhir termasuk beberapa contoh yang berhasil prinsip TQM yang telah diterapkan pada lembaga pendidikan: Detert et al. (2003), Svensson dan Klefsjö (2006) dan Soria-García dan Martínez-Lorente (2014).

Kualitas pelayanan yang dirasakan Skala SERVPERF dari Cronin dan Taylor (1992) menggabungkan karakteristik konseptual dan psikometrik yang cukup untuk membentuk instrumen yang memuaskan yang mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan (PSQ). Pengukuran kualitas pelayanan pada skala SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) diekstrapolasikan ke pelayanan pendidikan secara umum, tetapi harus disesuaikan dengan karakteristik masing-masing pelayanan pada khususnya, yaitu keragaman pelayanan yang ditawarkan lembaga pendidikan sejalan dengan usulan yang digunakan oleh beberapa peneliti (Bigné et al., 2003; Martínez-Argüelles et al., 2013; Yildiz, 2014). Model yang didefinisikan dalam penelitian ini telah didefinisikan menggunakan dua model dan banyak pendekatan untuk mengevaluasi PSQ yang ada di pendidikan tinggi dan menengah (Oldfield dan Baron, 2000; Bigné et al., 2003; Firdaus, 2006; Martínez-Argüelles et al., 2013; Yildiz, 2014). Dimensi pertama yang diperkenalkan dalam model kami adalah elemen nyata, yang termasuk dalam semua model dianalisis secara langsung (Parasuraman et al., 1988) atau tidak langsung (Oldfield dan Baron, 2000; Firdaus, 2006; Yildiz, 2014). Diantara unsur-unsur tidak langsung, menurut Bigné et al. (2003), Firdaus (2006) dan Martínez-Argüelles et al. (2013), kita dapat mengidentifikasi pelayanan utama, pengajaran dan pelayanan pelengkap dan pendukung. Oleh karena itu, tiga dimensi ini digunakan: mengajar; pelayanan fasilitatif dan pelayanan pendukung. Meskipun demikian Oldfield dan Baron (2000), Bigné et al. (2003) dan Firdaus (2006) menyatakan bahwa skala termasuk satu item yang berkaitan dengan waktu, maka kami menganggap elemen penting dari sekolah harus ditambahkan. Oleh karena itu, dimensi kelima ditambahkan yakni lembaga sekolah. Singkatnya, dengan menggunakan pendekatan yang berbeda untuk mengukur kualitas pelayanan dan juga pelayanan berkualitas dalam pendidikan, lima dimensi didefinisikan yaitu: (1) elemen nyata; (2) mengajar; (3) pelayanan fasilitatif; (4) pelayanan pendukung; dan (5) organisasi sekolah.

Hubungan yang menghubungkan kualitas budaya dan infrastruktur dan praktik kualitas inti. Beberapa atribut budaya terkait dengan praktik kualitas infrastruktur. Perubahan budaya organisasi yang dipromosikan oleh manajemen puncak untuk mendorong karyawan adalah atribut kunci TQM (Naor et al., 2008). Selain itu, memenuhi permintaan pelanggan membutuhkan organisasi yang memiliki budaya inovasi untuk fleksibel dan beradaptasi dengan permintaan pelanggan (Naor et al., 2008). Ketika kualitas budaya menjadi lebih diterima dan tertanam dalam sistem nilai karyawan, karyawan lebih diberdayakan untuk memimpin dalam menemukan masalah kualitas dan menghasilkan ide-ide inovatif untuk menyelesaikannya (Wu et al., 2011). Keterlibatan pelanggan dan pemasok memerlukan budaya inovasi untuk mencari pengetahuan baru (Naor et al., 2008). Ketika mengembangkan keterampilan pemecahan masalah, manajemen harus bertindak sebagai fasilitator dan

pelatih dalam memberi perintah kepada bawahan (Flynn et al., 1995). Selain itu, pemberdayaan mengarah pada partisipasi karyawan yang lebih besar (Wu et al., 2011).

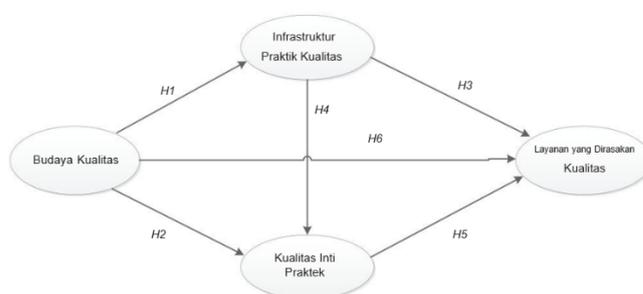
Temuan Hallinger dan Heck (2010) menunjukkan bahwa dampak budaya sekolah terhadap kepemimpinan lebih kuat daripada sebaliknya karena pekerjaan pemimpin sekolah ditentukan oleh budaya sekolah pada waktu tertentu. Guru mencapai tingkat potensi tinggi ketika persyaratan dan keinginan individu mereka diketahui oleh manajer. Manajemen pusat pendidikan harus mendukung kerja tim anggota pusat pendidikan, harus mengetahui keterampilan pemahaman mereka, persyaratan dan tujuan dalam membantu mereka mengembangkan kekuatan individu (McCarley et al., 2016). Model konseptual yang mencakup hubungan antara kualitas budaya, praktik infrastruktur dan praktik TQM inti untuk menyelidiki bagaimana pengaruhnya terhadap PSQ siswa sekolah menengah. Model yang diusulkan terdiri dari satu eksogen (kualitas budaya) dan tiga konstruksi endogen (dua mewakili praktik infrastruktur dan praktik model TQM inti; yang lain mewakili PSQ), dan menentukan hubungan di antara mereka.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan argumen teoretis tentang skala dari literatur sebelumnya (Soria García dan Martínez-Lorente, 2014; Detert et al., 2003; Kaynak, 2003; Flynn et al., 1994), kami dapat mengidentifikasi dan membenarkan satu set indikator yang relevan untuk mengukur dimensi kualitas budaya dan delapan dimensi praktik TQM. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, kami mengelompokkan dimensi ini sebagai infrastruktur kualitas dan konstruksi praktik inti.

Tinjauan literatur memungkinkan kami untuk memverifikasi bahwa karya yang relevan ditemukan yang telah menggunakan serangkaian indikator untuk mengukur PSQ dalam konteks pendidikan. Skala dari literatur yang ditinjau termasuk dari Oldfield dan Baron (2000), Martínez-Argüelles et al. (2013) dan Yildiz (2014). Kami menggunakan skala Likert lima poin mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) untuk semua item. Senada dengan Henseler (2017), kami mengolah data dengan mengambil komposit-formatif selama indikator dapat terpenuhi.

Model yang diusulkan terdiri dari konstruksi eksogen (kualitas budaya) dan tiga endogen (dua konstruksi mewakili praktik infrastruktur model TQM dan praktik inti dan satu mewakili PSQ) dan menentukan hubungan diantaranya. Pada konstruksi praktik kualitas infrastruktur terdiri dari lima dimensi dan 29 variabel: komitmen kepemimpinan dan manajemen (LEAD, 7 variabel), pelatihan (TRAI, 5 variabel), komitmen dan keterlibatan klien internal (INTE, 8 variabel), komitmen dan keterlibatan klien eksternal (EXTE, 5 variabel) dan hubungan pemasok (SUPP, 4 variabel). Praktik kualitas inti konstruk dibentuk oleh tiga dimensi dan 18 variabel manifes: kualitas informasi dan komunikasi (INFO, 6 variabel), desain produk/pelayanan pendidikan (DESI, 5 variabel) dan manajemen proses (PROC, 7 variabel). Mereka semua dimodelkan sebagai konstruk laten kedua, diukur dengan delapan dimensi pertama. Akhirnya, kualitas budaya konstruk (CULT) terdiri dari enam variabel manifes seperti gambar di bawah ini.



**Gambar 1. Model Konseptual**

Jenis kepemilikan pusat (negeri atau swasta) dan implementasi, atau tidak, inisiatif kualitas diambil sebagai variabel kontrol dalam kuesioner guru. Subtipe kepemilikan pusat dikendalikan karena dapat mempengaruhi cara pusat berusaha meningkatkan pelayanan pendidikan yang mereka tawarkan, yang dapat berdampak pada PSQ. Karena penerapan praktik QM telah disarankan untuk menjadi fasilitator kinerja penting perusahaan, kami memasukkan variabel ini sebagai variabel kontrol.

Analisis empiris kami menggunakan teknik pemodelan persamaan struktural berbasis varians dan metode estimasi kuadrat terkecil parsial untuk menguji hipotesis kami dan untuk menguji efek mediasi yang

Pengaruh Budaya pada Praktik Manajemen Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Siswa di Sekolah Menengah | 47  
terlibat dalam model yang diusulkan. Kami menggunakan paket perangkat lunak statistik Analisis Lanjutan untuk Komposit (ADANCO) 2.0.1 Professional (Henseler dan Dijkstra, 2015). Kami memastikan bahwa indikator dan dimensi memiliki validitas isi dengan memulai dari landasan teoritis yang ditetapkan dalam penelitian sebelumnya dan dengan pra-pengujian kuesioner dengan 10 guru dan akademisi (Benitez dan Ray, 2012). Sebelum pengumpulan data, kami mendiskusikan melalui telepon dan email model yang kami usulkan dengan tiga ahli dari bidang akademik. Jaring nomologis model memperkirakan semua jalur yang mungkin dengan hubungan kausal linier antara semua konstruksi model konseptual yang diusulkan. Semua konstruksi diperkirakan menggunakan bobot regresi (mode B) (Benitez et al., 2017).

Teknik statistik yang diperlukan untuk menguji validitas nomologis komposit adalah “analisis komposit konfirmasi”, yang dilakukan dengan memeriksa akar kuadrat rata-rata standar residual (SRMR), perbedaan kuadrat terkecil yang tidak tertimbang (dULS) dan perbedaan geodesik (dG) untuk model jenuh (Henseler et al., 2016). Nilai SRMR dari model pengukuran adalah  $<0,050$  ambang batas yang direkomendasikan 0,08 (Hu dan Bentler, 1998), dan semua perbedaan adalah  $<99$  persen dari perbedaan bootstrap (HI99). Dengan demikian, model pengukuran tidak boleh ditolak (Benitez et al., 2017). Setelah analisis konfirmasi memberikan dukungan untuk komposit, Henseler (2017) menyarankan untuk mengevaluasi tanda dan besaran bobot indikator dan kepentingannya. Kami memeriksa multikolinearitas dengan menghitung faktor inflasi varians (VIFs) pada tingkat orde kedua dan pertama. Nilai VIF berkisar antara 1,689 hingga 4,141 pada level orde kedua, dan dari 1,097 hingga 7,493 pada level orde pertama, keduanya jauh di bawah ambang batas yang diterima 10 dan menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang berlebihan dalam data (Benitez dan Ray, 2012; Braojos et al., 2015).

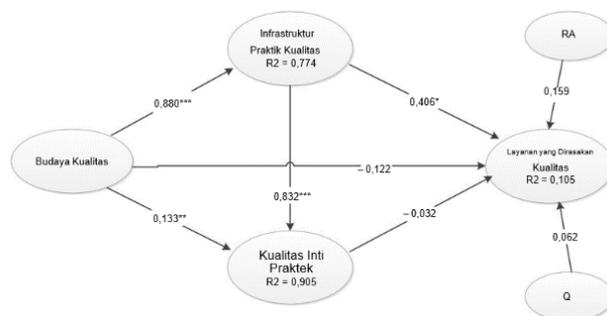
Semua beban atau bobot dimensi sangat signifikan. Untuk modelnya indikator dengan bobot negatif dan/atau tidak signifikan, semua pemuatan indikator adalah signifikan pada 0,001. Indikator dengan bobot tidak signifikan yang tidak memiliki penjelasan kekuatan konstruksi spesifik mereka dan dengan konten yang tidak kritis dihilangkan (Flynn et al., 1995; Braojos dkk., 2015). Kami memutuskan untuk mempertahankan bobot negatif yang tidak signifikan untuk menjaga validitas konten (Benitez et al., 2017; Braojos et al., 2015; Benitez dan Ray, 2012).

Kami mengevaluasi kecocokan keseluruhan dari model yang diperkirakan dengan cara yang mirip dengan yang dijelaskan untuk tingkat orde pertama. Model estimasi mengacu pada kombinasi pengukuran dan model struktural (Benitez et al., 2017). Semua perbedaan berada di bawah kuantil 99 persen dari perbedaan bootstrap (HI99), kecuali untuk perbedaan geodesik. Analisis umumnya menyarankan kecocokan struktural yang baik antara model dan data orde pertama dan kedua (Henseler dan Dijkstra, 2015). Dengan demikian, teori yang diajukan berguna untuk menjelaskan bagaimana alam semesta populasi yang diteorikan dalam model bekerja. Oleh karena itu, tidak ada alasan untuk menolak model yang diusulkan (Benitez et al., 2017). Akhirnya, kami menguji pengaruh variabel kontrol. Analisis empiris menunjukkan bahwa menyiapkan inisiatif kualitas (Qa) yang dilakukan di pusat-pusat pendidikan berdampak positif dan signifikan terhadap PSQ siswa (koefisien jalur 0,128\*;  $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa pusat-pusat dengan inisiatif kualitas PSQ yang lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tipe kepemilikan pusat (CT) signifikan terhadap PSQ siswa (koefisien jalur  $-289^{***}$ ;  $p < 0,001$ ). Hal ini menunjukkan bahwa siswa dari pusat swasta merasakan kualitas yang lebih baik daripada yang dari negeri. Meskipun variabel kontrol yang terkait dengan kinerja siswa (RA) tidak signifikan, mempertahankan variabel kontrol ini dalam analisis empiris memberikan model yang lebih konsisten mengingat arah dan tingkat signifikansi variabel eksogen (Braojos et al., 2015).

Memasukkan tipe pusat pendidikan dalam model sebagai variabel kontrol memberikan hasil yang lebih kredibel, karena seperti yang kami amati, ketika mereplikasi analisis tanpa pusat swasta, hasilnya tetap setelah menghilangkan efek dari variabel kontrol, seperti model struktural. Hasilnya memberikan nilai perbedaan yang serupa (SRMR, dULS dan dG) dengan model yang diusulkan. Karena model alternatif tidak secara signifikan meningkatkan daya penjelas model, model yang diusulkan menjelaskan data secara masuk akal (Benitez dan Ray, 2012).

Kontribusi utama dari pekerjaan ini adalah untuk menjelaskan secara teoritis dan secara empiris membuktikan beberapa mekanisme yang pusat pendidikan dapat mengembangkan dan menerapkan inisiatif TQM. Hubungan antara kualitas budaya organisasi dan PSQ mengungkapkan efek yang tidak signifikan. Namun, penelitian

ini menemukan bahwa kualitas budaya organisasi mempengaruhi efektivitas praktik QM dengan menunjukkan pengaruh yang signifikan pada praktik kualitas infrastruktur, seperti dalam praktik kualitas inti. Dari analisis mengungkapkan bahwa kedua aspek manajemen mutu (kualitas infrastruktur dan praktik kualitas inti) secara berbeda mempengaruhi PSQ: (1) praktik kualitas infrastruktur memiliki dampak yang sangat kuat terhadap PSQ; dan (2) praktik kualitas inti memiliki efek lemah yang tidak signifikan terhadap PSQ. Literatur mendukung temuan kami dengan menyatakan bahwa PSQ siswa lebih terkait dengan faktor "lunak" daripada alat kualitas "keras" (Naor et al., 2008; Nair, 2006).



**Gambar 2. Model Struktural**

Dampak dari praktik kualitas infrastruktur pada praktik kualitas inti adalah positif dan signifikan. Hasil menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak sangat penting untuk infrastruktur dan praktik QM inti, yang menunjukkan bahwa QM adalah manajemen yang baik bagi sekolah, penerapannya terhadap guru atau dalam bidang lainnya. Hasil analisis mediasi mengungkapkan dampak signifikan tidak langsung kualitas budaya organisasi pada PSQ melalui efek mediator dari praktik QM. Kesimpulan ini memperkuat gagasan bahwa praktik infrastruktur lebih berdampak pada PSQ di pusat pendidikan daripada praktik kualitas inti.

Tim manajemen sekolah harus mengetahui keyakinan, nilai dan kebiasaan yang benar-benar ada di organisasi mereka, dan yang lebih konsisten dengan QM untuk memindahkan budaya organisasi ke kualitas budaya. Pada fase kedua, tim manajemen harus menerapkan praktik kualitas infrastruktur, yang akan menghasilkan kualitas pendidikan yang ditawarkan oleh pusat menjadi lebih baik. Mereka juga dapat mempertimbangkan opsi untuk menerapkan praktik QM inti karena, meskipun pengaruhnya terhadap PSQ tidak jelas, pengaruh variabel kualitas budaya pada variabel PSQ sepenuhnya ditransmisikan dengan bantuan variabel mediator praktik kualitas infrastruktur dan praktik kualitas dasar lebih lanjut. dibandingkan dengan penambahan hubungan antara kedua variabel.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa lembaga pendidikan harus secara aktif menyadari karakteristik budaya mereka untuk mencapai hasil terbaik dalam penggunaan praktik QM. Hasilnya juga menunjukkan bahwa dimensi yang berbeda dari praktik infrastruktur bekerja sama untuk membentuk infrastruktur yang mendukung penggunaan praktik QM dasar. Kebutuhan untuk merancang produk pendidikan dibenarkan secara luas karena membantu kita menghilangkan kesempatan, menghindari membuang waktu dan mensistematisasikan dalam mengatur proses belajar-mengajar. Penelitian ini bukannya tanpa keterbatasan, yang menyarankan jalur kerja di masa depan. Pertama, meskipun analisis empiris model yang diusulkan menjelaskan porsi varians yang signifikan, ternyata faktor tak dikenal lainnya dapat mempengaruhi PSQ. Kedua, ukuran sampel kami adalah batasan lain; oleh karena itu, penelitian selanjutnya dengan sampel yang lebih besar akan menarik. Ketiga, penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara praktik TQM yang berbeda diperlukan. Sejalan dengan literatur, satu-satunya praktik terkait kualitas dalam pelayanan pendidikan adalah praktik infrastruktur, tetapi penggunaan praktik infrastruktur berkorelasi baik dengan praktik inti. Karena ini menimbulkan keraguan tentang pemisahan efek dari semua praktik ini, diperlukan lebih banyak penelitian untuk mengungkapkan kepentingan relatif dari infrastruktur dan praktik kualitas inti untuk menentukan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pendidikan.

## REFERENSI

Benitez, J., Henseler, J. dan Castillo, A. (2017). Pengembangan dan Pembaruan Pedoman untuk Melakukan dan Melaporkan Pemodelan Jalur Kuadrat Parsial Terkecil dalam Penelitian Sistem Informasi. *Konferensi Sistem*

- Bigné, E., Sánchez, MI dan Sánchez, J. (2003). Keandalan dan Validitas SERVQUAL di Agen Perjalanan. *Sejarah Riset Pariwisata, Vol. 30 No.1, hal. 258-262.*
- Braojos, J., Benitez, J. dan Llorens, J. (2015). Bagaimana Perusahaan Kecil Belajar Mengembangkan Kompetensi Media Sosial?. *International Journal of Information Management, Vol. 35 No.4, hlm. 443-458.*
- Cronin, JJ dan Taylor, SA. (1992). Mengukur Kualitas Pelayanan: Pemeriksaan Ulang dan Ekstensi. *Jurnal Pemasaran, Vol. 56 No.3, hlm. 55-68.*
- Dean, J. dan Bowen, D. (1994). Teori Manajemen dan Kualitas Total: Meningkatkan Penelitian dan Praktik melalui Pengembangan Teori. *The Academy of Management Review, Vol. 19 No.3, hal. 392-418.*
- Detert, JR, Schroeder, RG dan Cudeck, R. (2003). Pengukuran Budaya Manajemen Mutu di Sekolah: Pengembangan dan Validasi SQMCS. *Jurnal Manajemen Operasi, Vol. 21 No.3, hlm. 307-328.*
- Firdaus, A. (2006). Pengembangan Hedperf: Alat Ukur Baru Kualitas Pelayanan untuk Pendidikan Tinggi. *International Journal of Consumer Studies, Vol. 30 No.6, hal.569-581.*
- Flynn, B., Schroeder, R. dan Sakakibara, S. (1995). Dampak Praktik Manajemen Mutu pada Kinerja dan Keunggulan Kompetitif. *Decision Sciences, Vol. 26 No. 5, hlm. 659-692.*
- Flynn, BB, Schroeder, RG dan Sakakibara, S. (1994). Sebuah Kerangka Kerja untuk Penelitian Manajemen Mutu dan Instrumen Pengukuran Terkait. *Jurnal Manajemen Operasi, Vol. 11 No. 4, hal. 339-366.*
- Gambi, LDN, Boer, H., Gerolamo, MC, Jørgensen, F. dan Carpinetti, LCR. (2015). Hubungan Antara Budaya Organisasi dan Teknik Kualitas, dan Dampaknya terhadap Kinerja Operasional. *International Journal of Operations and Production Management, Jil. 35 No.10, hlm. 1460-1484.*
- Hallinger, P. dan Heck, RH. (2010). Kepemimpinan Kolaboratif dan Peningkatan Sekolah: Memahami Dampak pada Kapasitas Sekolah dan Pembelajaran Siswa. *Kepemimpinan dan Manajemen Sekolah, Vol. 30 No.2, hal.95-110.*
- Henseler, J. (2017). Menjembatani Desain dan Penelitian Perilaku dengan Model Persamaan Struktural Berbasis Varians. *Journal of Advertising, Vol. 46 No. 1, hal. 178-192.*
- Henseler, J., Hubona, G. dan Ray, P. (2016). Menggunakan Pemodelan Jalur PLS dalam Penelitian Teknologi Baru: Pedoman yang Diperbarui. *Manajemen Industri dan Sistem Data, Vol. 116 No. 13, hlm. 1-23.*
- Hu, L. dan Bentler, PM. (1998). *Indeks kecocokan dalam pemodelan struktur kovarians: sensitivitas terhadapkesalahan spesifikasi model inderparameter"*, Metode Psikologis, Vol. 3 No.4, hlm. 424-453.
- Kaynak, H. (2003). Hubungan Antara Praktik Manajemen Kualitas Total dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen Operasi, Vol. 21 No.4, hlm. 405-435.*
- McCarley, TA, Peters, ML dan Decman, JM. (2016). Kepemimpinan Transformasional Terkait dengan Iklim Sekolah: Analisis Multi-Level. *Administrasi dan Kepemimpinan Manajemen Pendidikan, Vol. 44 No. 2, hlm. 322-342, diterbitkan online 4 November 2014.*
- Markowitsch, J. (2018). Apakah Ada yang Namanya Budaya Mutu Sekolah? Mencari Kejelasan Konseptual dan Bukti Empiris. *Quality Assurance in Education, Vol. 26 No. 1, hlm. 25-43.*
- Martínez-Argüelles, MJ, Blanco, M. dan Castán, JM. (2013). Las Dimensiones De La Calidad Del Servicio Percibido En Entornos Virtuales De Formaci Pada Superior. *Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento (RUSC), Vol. 10 No. 1, hal. 89-106.*
- Nair, A. (2006). Meta-Analisis Hubungan Antara Praktik Manajemen Mutu dan Kinerja Perusahaan Implikasi untuk Pengembangan Teori Manajemen Mutu. *Jurnal Manajemen Operasi, Vol. 24 No.6, hal.948-975.*
- Naor, M., Goldstein, SM, Linderman, KW dan Schroeder, G. (2008). Peran Budaya sebagai Pendorong Manajemen Mutu dan Kinerja: Infrastruktur Versus Praktik Kualitas Inti. *Ilmu Keputusan, Vol. 39 No. 4, hlm. 671-702.*
- Oldfield, BM dan Baron, S. (2000). Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan. *Jaminan Kualitas di Pendidikan, Jil. 8 No.2, hal.85-95.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA dan Berry, LL. (1988). SERVQUAL: Skala Multiitem untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Pelayanan. *Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, hlm. 12-39.*

- Powell, TC. (1995). Manajemen Kualitas Total sebagai Keunggulan Kompetitif: Tinjauan dan Empiris Studi. *Jurnal Manajemen Strategis*, Vol. 16 No. 1, hlm. 15-37.
- Prajogo, DI dan McDermott, CM. (2005). Hubungan Antara Praktik Manajemen Kualitas Total dan Budaya Organisasi. *Jurnal Internasional Manajemen Operasi dan Produksi*, Vol. 25 No. 11, hlm. 1101-1122.
- Soria-García, J. dan Martínez-Lorente, AR. (2014). Pengembangan dan Validasi Ukuran Praktik Manajemen Mutu dalam Pendidikan. *Total Quality Management dan Business Excellence*, Vol. 25 No 1/2, hlm. 57-79.
- Sousa, R. dan Voss, CA. (2002). Manajemen Kualitas Ditinjau Kembali: Tinjauan Reflektif dan Agenda untuk Penelitian Masa Depan. *Jurnal Manajemen Operasi*, Vol. 20 No. 1, hlm. 91-109.
- Svensson, M. dan Klefsjö, B. (2006). Penilaian Diri Berbasis TQM di Sektor Pendidikan: Pengalaman dari Proyek Sekolah Menengah Atas Swedia. *Quality Assurance in Education*, Vol. 11, hlm. 299-323.
- Wang, Y., Chen, Y. dan Benitez-Amado, J. .(2015). Bagaimana Teknologi Informasi Mempengaruhi Kinerja Lingkungan: Bukti Empiris dari Cina. *International Journal of Information Management*, Vol. 35 No.2, hal.160-170.
- Wu, SJ,Zhang, D. dan Schroeder, RG. (2011). Kustomisasi Praktik Kualitas: Dampak Kualitas Budaya. *Jurnal Internasional Manajemen Kualitas dan Keandalan*, Vol. 28 No. 3, hlm. 263-279.
- Yildiz, SM. (2014). Evaluasi Kualitas Pelayanan di Sekolah Pendidikan Jasmani dan Olahraga: Penyelidikan Empiris Persepsi Siswa. *Total Quality Management dan Business Excellence*, Vol. 25 No 1/2, hlm. 80-94.
- Zhang, D., Linderman, K. dan Schroeder, RG. (2012). Peran Moderasi Praktik Manajemen Kualitas Anak Faktor Kontekstual. *Jurnal Manajemen Operasi*, Vol. 30 Nos 1/2, hlm. 1