

DAFTAR PUSTAKA

- Abimbola, B., Ekpudu, J., & Kuye, O. (2021). Contributions and Theoretical Approach to Total Quality Management. *UNILAG Journal of Business*, 7(2), 1-13.
- Aletaiby, A. A., Rathnasinghe, A. P., & Kulatunga, P. (2021). Influence of Top Management Commitment Towards the Effetive Implementation of TQM in Iraqi Oil Companies. *Journal od Petroleum Exploration and Production*, 11, 2039-2053. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s13202-021-01131-3>
- Al-Janabi, A. M., Abdel-Monem, M. S., & El-Dash, K. M. (2020). Factors Causing Rework and Their Impact on Projects' Performance in Egypt. *Journal of Civil Engineering anf Management*, 26(7), 666-689. doi:10.3846/jcem.2020.12916
- Aminova, M., & Marchi, E. (2021). The Role of Innovation on Start-Up Failure vs. Its Success. *International Journal of Business Ethics* , 41-69.
- Bagodi, V., Venkatesh, S. T., & Sinha, D. (2020). A Study of Performance Measures and Quality Management System in Small and Medium Entreprises in India. *Benchmarking: an International Journal*, 28(4), 1356-1389. doi:0.1108/BIJ-08-2020-0444
- BPS. (2023). *Konstruksi dalam Angka 2023* (Vol. 12). Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- BPS. (2024). *Indikator Konstruksi Triwulan/Quarter II-2024* (Vol. 18). Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- BPS. (2024). *Produk Domestik Bruto Indonesia Triwulanan 2020-2024* (Vol. 7). Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- Budayan, C., & Okudan, O. (2022, November). Roadmap for the implementation of Total Quality Management (TQM) in ISO 9001-certified construction companies: Evidence from Turkey. *Ain Shams Engineering Journal*, 13(6), 1-11.
- Carvalho, A. M. (2024). The Quality 4.0 Roadmap: Designing a capability roadmap toward quality management in Industry 4.0. *Quality Management Journal*, 31(2), 117-137.
- CBInsights. (2021, March 3). *Research*. Retrieved from CBInsights: <https://www.cbinsights.com/research/report/startup-failure-reasons-top/>
- Chavez, R., Yu, W., Jacobs, M., & Feng, M. (2017). Data-Driven Supply Chians, Manufacturing Capablity, and Customer Satisfaction. *Production Planning & Control*, 28(11-12), 906-918. doi:<https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1336788>

- Chen , C.-k., Anchecta, K., Lee, Y.-D., & Dahlgaard, J. J. (2016). A Stepwise ISO-Based TQM Implementation Approach Using ISO 9001:2015. *Management and Production Engineering Review*, -. doi:10.1515/mper-2016-0037
- Durdyev, S., & Hosseini, M. (2020). Causes of delays on construction projects: a comprehensive list. *International Journal of Managing Projects in Business*, 13(1), 20-46.
- Erdil, A., & Erbiyik, H. (2019). The Importance of Benchmarking for the Management of the Firm: Evaluating the Relation between Total Quality Management and Benchmarking. *Procedia Computer Science*(158), 705-714.
- Fonsesca, L. M. (2015). From Quality Gurus and TQM to ISO 9001:2015: A Review of Several Quality Paths. *International Journal for Quality Research*, 9(1), 167-180. doi:1800-6450
- Giaccohe, F., Bemproad, E., Carro , A., & Pera, F. (2023). Quality Management Practices. Impact of ISO 9001:2015 Certification on Directive 2014/68/UE (PED). *International Journal for Quality Research*, 18(1), 153-166.
- Gremyr, I., Lenning, J., Elg, M., & Martin, J. (2021). Increasing The Value of Quality Management System. *International Journal of Quality and Service Science*, 13(3), 381-394.
- ISO. (2016, Januari 13). ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: Customer Feedback. *Edition 1*, pp. 1-5.
- Jörg , W., Böttcher, T. P., Hermes, S., & Hein, A. (2019). Does Business Model Matter for Startup Success? A Quantitative Analysis. *Twenty-Seventh European Conference on Information Systems (ECIS2019)* (pp. -). Stockholm: AIS E-Library.
- Joshi, P. (2019, Sept-Oct). Quality Gurus and Their Contributions. *International Journal of Management*, 10(5), 400-411. Retrieved from <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/6MSBC>
- Larson, E., & Gray, C. (2021). *Project Management* (8 ed.). New York: Mc. Graw - Hill Education.
- Lepistö, K., Saunila, M., & Ukko, J. (2022). The Impact of Certification on The Elements of TQM Exploring the Influence of Company Size and Industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(1), 30-52. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2020-0362>
- Medina-Merodio, J. A., De-Pablos-Heredero, C., Jimenez-Rodriguez, L., Fernandez-Sanz, L., Robina-Ramirez, R., & Andres-Jimenez, J. (2020). A Framework to Support the Process of Measurement of Customers Satisfaction According to ISO 9001. *IEEE Access*(8), 102554-102569. doi:10.1109/ACCESS.2020.2998434

- Musyafa, A. (2017). Pemborosan Material dan Tindakan Pencegahannya. *Konferensi Nasional Teknik Sipil 11* (pp. 21-26). Jakarta: Universitas Tarumanagara.
- Neyesatani, B. (2017). Principles and Contributions of Total Quality Management (TQM) Gurus on Business Quality Improvement. -, -. Retrieved from <https://doi.org/10.5281/zenodo.345428>
- Neyestani, B. (2016). Effectiveness of Quality Management System (QMS) on Construction Projects. *SRRN*, -. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2947712>
- Nurchahyo, R., Akbar, M. I., & Gabriel, D. S. (2018). Characteristics of Startup Company and Its Strategy: Analysis of Indonesia Fashion Startup Companies. *International Journal of Engineering & Technology*, 44-47.
- Nurchahyo, R., Zulfadillah, & Habiburrahman, M. (2021). Relationship Between ISO 9001:2015 and Operational and Business Performance of Manufacturing Industries in a Developing Country (Indonesia). *Heliyon*, 7(1), -. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05537>
- Othman, I., Ghani, S. N., & Choon, S. W. (2019). The Total Quality Management (TQM) Journey of Malaysian Building Contractors. *Ain Shams Engineering Journal*, 11(3), 697-704. doi:10.1016/j.asej.2019.11.002
- Patat, E. S., & Jayaprakash, K. (2018). Beyond Certification: QMS Implementation Roadmap For Technology Startups. *Chalmers University of Technology*, -.
- Ramadhan, R., Negara, K. P., & Wijatmiko, I. (2024). Mapping of Various Quality Management System Model to ISO 9001:2015. *International Conference on Engineering Management and Sustainable Innovative Technology*, 348-362. doi:10.18502/kss.v9i10.15741
- Samsudin, N. S., Ayop, M. S., Sahab, S. S., & Ismail, Z. (2012). The Advantages of Quality Management System in Construction Project. *IEEE Colloquium on Humanities, Science and Engineering (CHUSER)*, 38-41. doi:10.1109/CHUSER.2012.6504277
- Sfakianaki, E., & Kakouris, A. P. (2018). Obstacles to ISO 9001 certification in SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(13-14), 1544-1564. doi:doi.org/10.1080/14783363.2018.1490640
- Shaikh, F. A., & Sohu, S. (2020). Implementation, Advantages, and Management of ISO 9001:2015 in the Construction Industry. *Civil Engineering Journal*, 6(6), 1136-1142.
- Siltori, P. F., Rampasso, I. S., Martins, V. W., Anholon, R., Silva, D., & Pinto, J. S. (2021). Analyses of ISO 9001 Certification Benefits in Brazilian Companies. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(14), 1614-1632. doi:<https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1756246>

- Srinivasan, N., Dinesh, A., Munshi, S., & Karthick, A. (2022). Factors influencing financial risk management in construction projects. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 12-25.
- Standar Nasional Indonesia . (2015). *Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan (ISO 9001:2015, IDT)*. Jakarta: BSN.
- Surücü, L., & Maslakçı, . A. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business & Management Studies an International Journal*, 8(3), 2694-2726.
- Trattner, A., Hvam, L., Forza, C., & Harbert-Hansen, L. Z. (2019). Product Complexity and Operational Performance: A systematic literature review. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology*, 25, 69-83. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.cirpj.2019.02.001>
- Vijayabanu, C., Karthikeyan, S., & Vijay, S. P. (2022). Total Quality Management Practices and Its Impact on Indian Construction Projects. *Organization, Technology and Management in Construction*, 2697-2709. doi:10.2478/otmcj-2022-0013
- Villamizar, J. R., Escobar, S. C., & Ayala, Z. P. (2022). Roadmap for The Implementation of The Quality Management System in SMEs in The Industrial Sector. *Webology*, 633-650.
- Zwikael, O. (2009). Critical Planning Process in Construction Projects. *Construction Innovation*, 9(4), 372-387.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kepada yang terhormat Klien Aptly Studio.

Perkenalkan saya Muhammad Fadhilah Bahri, mahasiswa Master of Business Administration, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir (tesis) dengan judul “Pemetaan Penerapan Sistem Manajemen Mutu pada Perusahaan Rintisan di Industri Konstruksi”. Perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk mengisi kuesioner ini adalah berkisar 5 – 10 menit. Adapun proses pengisian kuesioner tidak mengandung jawaban benar atau salah, sehingga Bapak/Ibu/Sdr/i dapat menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya. Data informasi yang diberikan dalam kuesioner ini murni hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin privasi serta kerahasiaannya. Jika terdapat pertanyaan terkait proses pengisian kuesioner ini, silahkan menghubungi saya melalui kontak di bawah.

Salam Hangat,

Muhammad Fadhilah Bahri

muhammadfadhilah@mail.ugm.ac.id

A. Profil Responden

Bagian ini ditujukan untuk mengetahui persebaran profil responden yang diperoleh.

Tabel Lampiran 1 Profil Responden

Nama Responden	:	
Jenis Proyek	:	a. Konstruksi b. Desain Arsitektur c. Desain Interior/Eksterior d. Produksi Interior/Eksterior
Lokasi Proyek	:	a. Dalam DIY b. Luar DIY

Sumber: Data Primer diolah Peneliti (2024)

B. Kuesioner

Bagian ini merupakan salah satu inti dari kuesioner itu sendiri, yaitu kumpulan pernyataan yang harus dijawab oleh responden berdasarkan persepsi penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan **standar ISO 9001:2015 dan prinsip-prinsip**

Total Quality Management di Aptly Studio. Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memperhatikan poin sebagai berikut:

Skala Jawaban	Skor
Sangat Tidak Sesuai	1
Tidak Sesuai	2
Biasa	3
Sesuai	4
Sangat Sesuai	5

Standar ISO 9001:2015

Tabel Lampiran 2 Kuesioner Siklus PDCA ISO 9001:2015

Siklus PDCA ISO 9001:2015	Pertanyaan	
<i>Plan</i>	P1	Aptly Studio secara rutin mengidentifikasi faktor risiko yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam proyek.
	P2	Aptly Studio menetapkan tujuan yang jelas terkait kepuasan pelanggan sebelum memulai setiap proyek.
	P3	Aptly Studio selalu mengembangkan rencana khusus untuk memastikan kepuasan pelanggan selama pelaksanaan proyek.
	P4	Aptly Studio secara aktif menyampaikan setiap rencana proyek dengan baik untuk memastikan kepuasan pelanggan sepanjang pelaksanaan proyek.
<i>Do</i>	D1	Aptly Studio secara konsisten memberikan informasi teknis yang relevan kepada klien untuk memastikan kepuasan mereka.
	D2	Aptly Studio memberikan pengarahan yang memadai kepada tim terkait kebutuhan dan harapan pelanggan.
	D3	Aptly Studio melakukan pemantauan dinamis terhadap kebutuhan dan umpan balik pelanggan selama pelaksanaan proyek.
<i>Check</i>	C1	Aptly Studio secara rutin melakukan inspeksi langsung ke lokasi proyek untuk memastikan kualitas pekerjaan sesuai dengan harapan pelanggan.
	C2	Aptly Studio melakukan analisis terhadap faktor-faktor risiko yang dapat memengaruhi kualitas proyek dan kepuasan pelanggan selama inspeksi lokasi.
	C3	Aptly Studio mengevaluasi hasil inspeksi lokasi untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan.
	C4	Aptly Studio secara aktif menyampaikan hasil temuan pada tahap check serta memberikan solusi yang diusulkan untuk masalah yang teridentifikasi.
<i>Act</i>	A1	Aptly Studio secara aktif mengambil langkah-langkah perbaikan berdasarkan temuan dari inspeksi lokasi untuk memastikan kualitas proyek sesuai dengan standar pelanggan.

	A2	Aptly Studio menerapkan perbaikan di proyek yang sedang berjalan guna memastikan hasil akhir proyek memuaskan pelanggan.
	A3	Aptly Studio memastikan setiap proyek berikutnya menerapkan pembelajaran dari inspeksi dan evaluasi proyek sebelumnya untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan.

Sumber: Data Primer diolah Peneliti (2024)

Faktor-Faktor Keberhasilan *Total Quality Management*

Tabel Lampiran 3 Kuesioner Penelitian TQM

Faktor-Faktor Keberhasilan TQM	Pertanyaan	
<i>Customer Focus and Satisfaction</i>	CFS1	Aptly Studio memahami kebutuhan dan harapan pelanggan saat ini dan di masa depan
	CFS2	Aptly Studio mempertimbangkan kebutuhan pelanggan eksternal dimulai dari proses desain hingga kegiatan-kegiatan berikutnya
	CFS3	Aptly Studio sering melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan
<i>Top Management Commitment and Leadership</i>	TMCL1	Aptly Studio memastikan manajemen puncak secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan manajemen & perbaikan kualitas proyek.
	TMCL2	Aptly Studio memiliki manajemen puncak yang berfokus pada peningkatan kualitas untuk mengejar keberhasilan bisnis jangka panjang.
<i>Employee Involvement and Teamwork</i>	EIT1	Aptly Studio mendorong karyawan untuk berkontribusi dalam peningkatan kualitas proyek.
	EIT2	Aptly Studio memastikan bahwa anggota tim dapat berbagi ide secara bebas.
	EIT3	Aptly Studio membangun semangat tim dan kerja sama antar karyawan.
<i>Supplier Management</i>	SM1	Aptly Studio menjalin hubungan yang baik dan jangka panjang dengan pemasok.
	SM2	Aptly Studio menggunakan kriteria yang jelas dalam mengevaluasi pemasok.
	SM3	Aptly Studio melibatkan pemasok dalam proses peningkatan kualitas proyek
<i>Training and Learning</i>	TL1	Aptly Studio memberikan pelatihan terkait metode dan alat manajemen kualitas kepada karyawan.
	TL2	Aptly Studio memberikan pendidikan kesadaran kualitas kepada karyawan.
	TL3	Aptly Studio memberikan pendidikan pemecahan masalah kepada karyawan
<i>Process Management</i>	PM1	Aptly Studio menjaga koordinasi antar karyawan dalam upaya perbaikan kualitas.