

# Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Pada UMKM di Negeri Waai

Fransiska Natalia Ralahallo<sup>1</sup>, Jacsy Tubalawony<sup>2</sup>, Evelin Watumlawar<sup>3</sup>, Walter Tabelessy<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pattimura, Indonesia; f\_ralahallo@yahoo.co.id

<sup>2</sup> Universitas Pattimura, Indonesia; jaszytubalawony@gmail.com

<sup>3</sup> Universitas Pattimura, Indonesia; watumlawarevelin@gmail.com

<sup>4</sup> Universitas Pattimura, Indonesia; wtabelessy@gmail.com

---

## ARTICLE INFO

### Keywords:

Total Quality Management;  
Sustainability;  
Competitive Advantage

---

### Article history:

Received 2024-03-14

Revised 2024-05-12

Accepted 2024-07-10

---

## ABSTRACT

*Total Quality Management (TQM)* is a management approach that focuses more on the implementation of all organizational functions in an integrated manner to improve and even improve quality continuously. The development of MSMEs in Maluku Province itself is inseparable from various problems in general that occur in Indonesia, this is also experienced by MSME actors in Waai Country, Salahutu District, Central Maluku Regency. To overcome the problems faced by MSME actors in this country, it is necessary and important to understand more clearly the relationship between the implementation of TQM and the competitive advantage of MSMEs. So that through this Community Service (PkM) activity, as a PkM team of the Department of Management, Faculty of Economics, Pattimura University, aims to provide a better and deeper understanding of the implementation of TQM for competitive advantage. The method used in this activity is community education with more emphasis on the content transmission approach. The material provided included some of the main principles of TQM, the importance of TQM, and several steps that must be taken as the implementation of TQM for MSMEs accompanied by empirical evidence. With a good understanding of MSME actors in the Land of Waai, it will be very helpful in improving the quality of products and services, operational efficiency, and focusing on customer satisfaction. By involving all aspects of MSMEs when implementing TQM, it can strengthen MSMEs to remain sustainable and can achieve and increase competitive advantage.

*This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.*



---

### Corresponding Author:

Fransiska Natalia Ralahallo

Universitas Pattimura, Indonesia; f\_ralahallo@yahoo.co.id

---

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat sekarang ini, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi poros penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, termasuk Indonesia. Data menunjukkan bahwa UMKM telah memberi sumbangan bagi Produk Domestik Bruto (PDB) khususnya bagi penciptaan lapangan pekerjaan (Anatan & Nur, 2023). Selain itu dibuktikan juga dengan hasil penelitian dari (Tambunan, 2022) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara jumlah UMKM dengan pertumbuhan ekonomi. Walau demikian, UMKM di Indonesia dalam perkembangannya mengalami berbagai masalah yang tidak mudah tetapi harus dihadapi, baik dari dalam dan dari luar UMKM itu sendiri. Masalah dari dalam yaitu ketersediaan sumberdaya manusia, ketersediaan modal usaha, pemasaran produk, dan kualitas produk. Sedangkan masalah dari luar yaitu rantai pasok, bahan baku, sertifikasi ekspor, dan legalitas usaha, serta ketersediaan akses pasar yang masih minim (Fridayani, Hakim, Hanif, & Darumurti, 2024). Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh UMKM ini harus bisa diatasi supaya terdapat keberlanjutan usaha UMKM dan tetap bersaing pada pasar global. Maka disinilah peran penting *Total Quality Management* sebagai strategi yang potensial dalam membantu UMKM untuk mencapai dan meningkatkan keunggulan bersaing.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan yang unik untuk memberikan peningkatan terhadap efektifnya suatu organisasi sekaligus strategi peningkatan kinerja yang memiliki fokus untuk bagaimana terjadinya interaksi antara karyawan dan organisasi (Olusegun, 2021). Selain itu dalam pelaksanaannya, TQM menghendaki dilakukannya penyesuaian secara terus menerus dengan mengedepankan ide-ide yang modern, memberikan pelatihan yang sesuai kepada karyawan, inovasi proses, dan adanya perbaikan dalam setiap tahap produksi (Arikkök Merih, 2017). Dengan demikian, TQM adalah sebuah pendekatan manajemen yang lebih fokus terhadap pelaksanaan semua fungsi organisasi secara terintegrasi pada perbaikan bahkan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Penerapan TQM dalam UMKM tidak hanya berupaya untuk memperbaiki produk dan layanan mereka, tetapi juga memperbaharui budaya organisasi dan proses bisnis secara komprehensif. Hal ini supaya UMKM harus bisa menerapkan prinsip-prinsip TQM secara konsisten untuk mencapai dan meningkatkan keunggulan bersaing, seperti meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kepuasan konsumen, dan yang paling penting memenangkan pasar yang kompetitif. Selain itu juga, penerapan TQM akan sangat membantu UMKM dalam membangun reputasi yang kuat, memperluas pangsa pasar, bahkan menciptakan nilai jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan.

Hubungan antara penerapan TQM dan keunggulan bersaing pada UMKM sangat signifikan, yang ditunjukkan melalui beberapa bukti empiris. Misalnya, penelitian dari (Dela Cruz et al., 2022) yang menemukan bahwa UMKM yang menerapkan TQM dapat meningkatkan kinerja dan pertumbuhan UMKM. Selain itu penelitian dari (Pambreni, Khatibi, Ferdous Azam, & Tham, 2019) juga menunjukkan bahwa elemen-elemen TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, berbasis strategi, dan keterlibatan karyawan secara keseluruhan memiliki dampak pada kinerja UMKM. Dan penelitian dari (Abdul, Sumantoro, & Maria, 2019) membuktikan bahwa penerapan TQM berperan positif dalam meningkatkan kinerja UMKM. Berdasarkan bukti-bukti empiris tersebut, maka penerapan TQM bukanlah merupakan sebuah pilihan tetapi menjadi kewajiban bagi UMKM khususnya di Indonesia.

Perkembangan UMKM di Provinsi Maluku sendiri tidak terlepas dari berbagai masalah pada umumnya yang terjadi di Indonesia, mencakup kurangnya kompetensi sumber daya manusia, kurangnya akses pembiayaan, kurangnya bahan baku, akses pasar yang terbatas, dan hambatan lainnya (Pattiruhu, Josef, Tabelessy, & Seleky, 2023; Pelupessy Merry, Tehuayo, Tubalawony, & Tabelessy, 2023). Masalah-masalah ini juga yang menjadi penghambat penerapan TQM pada UMKM di Provinsi Maluku yang bisa mengakibatkan tidak tercapainya keunggulan bersaing. Hal ini juga yang dialami oleh pelaku UMKM di Negeri Waai Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Waai sendiri memiliki arti "air yang melimpah". Negeri ini terletak dibawah Gunung Salahutu dan merupakan puncak gunung tertinggi di Pulau Ambon dan terdiri dari 4 Dusun, yaitu Wainuru, Batudua, Ujung Batu, dan Batu Naga. Pelaku UMKM di Negeri Waai memiliki berbagai jenis usaha, misalnya kuliner, perikanan, dan berdagang. Namun dalam operasinya, pelaku UMKM di negeri ini masih belum memiliki pengetahuan dan belum memiliki kesadaran yang cukup tentang penerapan

TQM sehingga menimbulkan kesenjangan yang signifikan antara kesadaran akan pentingnya penerapan TQM sebagai strategi dan implementasinya secara efektif untuk keberlanjutan UMKM. Dalam konteks penerapan TQM, pelaku UMKM di negeri ini belum memperhatikan kualitas produk dan layanan yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM negeri ini, maka perlu dan penting untuk memahami dengan lebih jelas hubungan antara implementasi TQM dengan keunggulan bersaing pada UMKM. Walaupun tantangan-tantangan tersebut mungkin tampak mengintimidasi, tetapi implementasi TQM harus tetap menjadi prioritas utama. Sehingga melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, sebagai tim PkM Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pattimura bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik dan mendalam tentang bagaimana UMKM dapat mengatasi tantangan dalam mengimplementasikan TQM dan bagaimana implementasi TQM itu sendiri dapat mencapai bahkan meningkatkan keunggulan bersaing. Sehingga diharapkan melalui hasil dari kegiatan ini, dapat berkontribusi yang berarti pengembangan UMKM dan meningkatkan keunggulan bersaing di pasar global yang semakin kompetitif.

## 2. METODE

Kegiatan PkM ini dilaksanakan pada hari Sabtu, 8 Juni 2024 berlokasi di Negeri Waai dan bertempat pada Aula Gereja yang telah disiapkan. Metode yang digunakan pada kegiatan ini adalah pendidikan masyarakat yang bertujuan untuk menyampaikan informasi sekaligus mengubah sikap, perilaku, dan kesadaran masyarakat secara keseluruhan (Tehuayo, Tubalawony, Tabelessy, Pelupessy, & Ralahallo, 2024), dengan menekankan pada pendekatan transmisi konten berupa pemberian materi dalam bentuk presentasi (Saepudin & Mulyono, 2019).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengawali semua kegiatan PkM di Negeri Waai maka seluruh tim PkM dan peserta kegiatan melakukan doa bersama. Setelah itu dilanjutkan dengan kata sambutan dari Ketua Tim PkM dan Raja Negeri Waai sebagai perwakilan Pemerintah sekaligus membuka dengan resmi pelaksanaan kegiatan ini. Sesuai dengan tujuan kegiatan yang dilakukan, maka narasumber langsung memberikan beberapa materi yang dimulai dengan beberapa prinsip utama dari TQM. TQM merupakan sebuah pendekatan manajemen yang menekankan pada kualitas dalam semua aspek operasional sebuah organisasi. Yang mana mencakup kualitas produk, kualitas layanan, proses-proses operasional, dan melakukan interaksi dengan pelanggan. Maka dijelaskan tentang beberapa prinsip utama dari TQM (Mohammed, Tibek, & Endot, 2013), diantaranya: a). fokus pada pelanggan, pada prinsip ini maka organisasi harus mampu mengidentifikasi dan memahami secara mendetail apa yang menjadi kebutuhan pelanggan supaya bisa memenuhi dengan baik kebutuhan tersebut; b). keterlibatan karyawan, pada prinsip ini maka sebagai pimpinan harus bisa untuk memberikan dorongan kepada karyawan untuk selalu aktif berkontribusi khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan layanan; c). pemecahan masalah dalam tim, pada prinsip ini maka pimpinan lebih menggunakan pendekatan kerjasama dalam tim untuk melakukan berbagai kegiatan sampai bagaimana menyelesaikan masalah yang dihadapi; d). peningkatan proses secara terus menerus, pada prinsip ini maka dalam setiap proses yang dilakukan harus bisa dievaluasi bahkan ada inovasi untuk meningkatkan kualitas; dan e). pengambilan keputusan berdasarkan pada fakta, pada prinsip ini maka harus mengoptimalkan seluruh data dan informasi yang diperoleh untuk kemudian dikelola dengan baik untuk pengambilan keputusan.



Gambar 1. Tim PkM Jurusan Manajemen

Setelah pemberian materi tentang prinsip-prinsip TQM maka dilanjutkan dengan materi tentang pentingnya TQM. Menurut (Access & Nandy, 2022), terdapat beberapa poin pentingnya TQM bagi sebuah organisasi, diantaranya: dapat menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan kepercayaan dan reputasi, efisiensi operasional, dan diferensiasi. Pada poin-poin ini dijelaskan lebih lanjut dan spesifik bahwa pada dasarnya TQM lebih berkonsentrasi pada konsumen dan peningkatan yang konsisten dalam proses bisnis untuk mencapai bahkan meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, organisasi harus mengetahui apa yang dikehendaki oleh konsumen dari organisasi tersebut sehingga akan membawa dampak yang lebih bagi organisasi. Pada dasarnya ketika implementasi TQM, maka semua fungsi-fungsi organisasi akan saling berhubungan dan bekerjasama satu dengan lainnya yang pada akhirnya akan menimbulkan perbaikan dalam setiap proses bahkan terjadi inovasi proses dalam organisasi tersebut.



Gambar 2. Pemaparan Materi

Materi berikutnya sebagai materi pamungkas, dijelaskan tentang beberapa langkah yang harus dilakukan sebagai implementasi TQM bagi UMKM yang disertai dengan bukti empiris. Hal ini perlu

dilakukan supaya pelaku UMKM di Negeri Waai semakin diperkaya bukan hanya dengan teori tetapi bukti-bukti empiris sehingga memperkuat penerapan TQM dalam UMKM. Meskipun implementasi TQM akan sangat menantang, terkhususnya bagi UMKM yang memiliki sumberdaya yang terbatas, namun terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk memulai proses tersebut guna mencapai keunggulan bersaing, diantaranya:

a). Komitmen Pemilik/Manajemen

Pihak pemilik atau manajemen UMKM harus memahami dengan sangat baik arti pentingnya TQM untuk selanjutnya berkomitmen untuk dapat mengimplementasikannya secara baik dalam operasi UMKM tiap hari. Karena komitmen pemilik/manajemen berpengaruh terhadap efektifnya penerapan TQM (Aletaiby, Rathnasinghe, & Kulatunga, 2021).

b). Pelatihan Karyawan

Karyawan sebagai sumberdaya manusia dalam UMKM harus diberikan atau dilibatkan dalam berbagai pelatihan-pelatihan yang teratur khususnya terkait dengan perbaikan dan pengendalian kualitas produk dan layanan. Hal ini semakin diperkuat dengan penelitian oleh (Phan, Nguyen, & Tien, 2021) yang membuktikan bahwa pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh pihak manajemen berdampak positif terhadap kualitas pelayanan.

c). Pengumpulan Data dan Analisis

Pihak pemilik atau manajemen UMKM harus bisa mengumpulkan data dan informasi untuk dianalisis secara berkala dalam rangka melihat trend dan masalah potensial yang terjadi. Misalnya data tentang kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari (Hayashi et al., 2021) menemukan bahwa pengumpulan data yang tepat dapat digunakan untuk memecahkan masalah-masalah organisasi. Data tentang kualitas produk juga penting karena kualitas produk berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Tabelessy, 2023), dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Tabelessy, Pelupessy, & Tubalawony, 2023).

d). Peningkatan Proses

Langkah ini dilakukan berdasarkan analisis data yang dikumpulkan yang bertujuan untuk mengidentifikasi pada proses mana perlu dilakukan perbaikan. Hal ini berhubungan dengan penyesuaian proses produksi, pengawasan yang baik, dan melakukan investasi untuk peralatan baru. Pernyataan ini lebih dipertajam dengan penelitian oleh (Subramaniyan, 2015) yang menyatakan bahwa analisis data dapat mengidentifikasi perbaikan pada proses produksi yang terjadi dalam organisasi.

e). Komunikasi dan Umpan Balik

Pihak pemilik/manajemen UMKM harus secara efektif membuka saluran komunikasi secara internal (karyawan) dan eksternal (pelanggan). Hal ini bertujuan untuk menerima umpan balik sekaligus membantu meningkatkan kualitas produk dan layanan. Melalui hasil penelitian dari (Suharto & Yuliansyah, 2023) dibuktikan bahwa komunikasi antara pemilik/manajemen dengan pihak eksternal (pelanggan) sangatlah penting. Dalam era digital yang semakin berkembang maka komunikasi dengan pelanggan dapat dilakukan dengan *content marketing* (Tabelessy, W; Tamher, E. R.; Sikdewa, 2022) maupun *social media marketing* (Tabelessy, 2024). Selain itu, komunikasi dengan pemasok juga harus ditingkatkan karena akan berdampak pula terhadap kinerja pemasaran (Tabelessy, Sitaniapessy, & Ralahallo, 2024).

f). Pemantauan dan Pembaruan Berkelanjutan

Implementasi TQM bukanlah untuk sekali jalan dalam UMKM tetapi harus ada pembaruan yang berkelanjutan sehingga dapat memastikan dalam setiap proses yang terjadi merupakan proses yang mempunyai standar yang tinggi, dapat dipertahankan, dan bahkan ditingkatkan. Pernyataan ini semakin dipertegas oleh (Teeradej Snongtaweepon, 2020) yang menyatakan bahwa implementasi TQM membutuhkan kolaborasi dari seluruh komponen organisasi sehingga terjadi pembaruan proses yang harus dilakukan dengan baik.

Langkah-langkah implementasi TQM dalam UMKM akan menemui berbagai tantangan. Tetapi kalau tidak berani mempraktekkan langkah-langkah tersebut maka tidak akan diketahui dimana letak

kelemahan UMKM untuk dilakukan perbaikan sehingga UMKM akan tetap berkelanjutan dan dapat mencapai serta meningkatkan keunggulan bersaing.

Mengakhiri pemberian materi maka diberi pemahaman bahwa pelaku UMKM pada era persaingan sekarang ini harus bisa bertahan dan oleh sebab itu harus mempunyai jiwa wirausaha yang kuat karena dengan jiwa wirausaha yang kuat maka dapat melakukan berbagai inovasi sehingga UMKM akan tetap berkelanjutan (Pelupessy Merry et al., 2023; Tabelessy, Rehatta, & Saununu, 2022). Pada sesi terakhir peserta diberikan kesempatan untuk melakukan diskusi atau tanya jawab, baik itu dengan pemateri atau sesama pelaku UMKM. Melalui proses diskusi dan tanya jawab, maka akan terjadi proses berbagi pengetahuan sehingga pelaku UMKM dapat memperoleh berbagai informasi yang baru (Chandra et al., 2022).



Gambar 3. Proses Tanya Jawab

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan PkM tentang Implementasi TQM pada pelaku UMKM di Negeri Waai telah terlaksana dengan baik. Implementasi TQM sebagai sebuah strategi untuk mencapai dan meningkatkan keunggulan bersaing merupakan langkah yang prioritas. Dengan pemahaman yang baik dari pelaku UMKM di Negeri Waai akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, efisiensi operasional, serta fokus kepada kepuasan pelanggan. Dengan melibatkan seluruh aspek dalam UMKM ketika mengimplementasikan TQM, maka dapat memperkuat UMKM untuk tetap berkelanjutan dan dapat mencapai serta meningkatkan keunggulan bersaing.

**Ucapan Terimakasih:** Pada kesempatan ini Tim PkM Jurusan Manajemen mengucapkan banyak terimakasih kepada Pemerintah Negeri Waai yang telah meluangkan waktu dan kesempatan sehingga kegiatan ini boleh terlaksana dengan baik dan lancar. Tidak lupa bagi pelaku UMKM di Negeri Waai yang telah ikut berpartisipasi pada kegiatan ini.

#### REFERENSI

- Abdul, A. R. Z., Sumantoro, I. B., & Maria, D. (2019). Total quality management of micro, small and medium enterprises (MSMEs), and the impact to organizational culture and performance: Emerging country case. *Polish Journal of Management Studies*, 19(1), 32–45. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.1.03>
- Access, O., & Nandy, M. (2022). Importance of Total Quality Management (TQM) and Lean Six Sigma for Business Organizations. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology*

- and Science, (08), 702–708. <https://doi.org/10.56726/irjmets29248>
- Aletaiby, A. A., Rathnasinghe, A. P., & Kulatunga, P. (2021). Influence of top management commitment towards the effective implementation of TQM in Iraqi oil companies. *Journal of Petroleum Exploration and Production*, 11(4), 2039–2053. <https://doi.org/10.1007/s13202-021-01131-3>
- Anatan, L., & Nur. (2023). Micro, Small, and Medium Enterprises' Readiness for Digital Transformation in Indonesia. *Economies*, 11(6). <https://doi.org/10.3390/economies11060156>
- Arikkök Merih. (2017). *Total Quality Management*. [https://doi.org/10.1007/1-4020-0612-8\\_995](https://doi.org/10.1007/1-4020-0612-8_995)
- Chandra, F., Latupapua, C. V, Hiariey, H., Risambessy, A., Attamimi, R., & Rehatta, P. N. R. (2022). Mendorong Knowledge Sharing Wirausaha Ohoi Elaar Let Untuk Meningkatkan Kinerja Usaha. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 3(2), 583–588.
- Dela Cruz, E. J., Lopez, J., Mendoza, D., Sangalang, J., Valderama, J. M., & Vigonte, F. (2022). The Implementation of Total Quality Management in Small and Medium-Size Enterprises (SMEs) in Bustos, Bulacan. *SSRN Electronic Journal*, 1–11. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4025664>
- Fridayani, H. D., Hakim, M. L., Hanif, N. A., & Darumurti, A. (2024). Indonesian MSMEs Toward the Global Market: Challenges and Future Agenda Planning. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4783792>
- Hayashi, T., Sakaji, H., Matsushima, H., Fukami, Y., Shimizu, T., & Ohsawa, Y. (2021). Data Combination for Problem-Solving: A Case of an Open Data Exchange Platform. *The Review of Socionetwork Strategies*, 15(2), 521–534. <https://doi.org/10.1007/s12626-021-00083-8>
- Mohammed, A. S. A., Tibek, S. R. H., & Endot, I. (2013). The Principles of Total Quality Management System in World Islamic Call Society. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 102(Ifee 2012), 325–334. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.747>
- Olusegun, P. (2021). Total Quality Management (TQM); A Means of Better Work Output in Nigerian Manufacturing Industries. *British Journal of Marketing Studies*, 9(4), 2021. Retrieved from <https://doi.org/10.37745/bjms.2013>
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Ferdous Azam, S. M., & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397–1406. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.5.011>
- Pattiruhu, Josef, R., Tabelessy, W., & Seleky, R. (2023). STRATEGIC MODEL FOR MSME DEVELOPMENT IN MALUKU PROVINCE. *Journal of Social Science*, 2(10), 847–859.
- Pelupessy Merry, M., Tehuayo, E., Tubalawony, J., & Tabelessy, W. (2023). Peningkatan Kinerja UMKM Melalui Peran Strategi Pemasaran di Desa Lilibooi, Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah. *Abdibaraya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(02), 66–73.
- Phan, T. C. L., Nguyen, N. D., & Tien, C. Van. (2021). The role of management training in improving customer service quality. *Polish Journal of Management Studies*, 23(2), 386–402. <https://doi.org/10.17512/pjms.2021.23.2.23>
- Saepudin, A., & Mulyono, D. (2019). Community Education in Community Development. *Empowerment*, 8(1), 65. <https://doi.org/10.22460/empowerment.v8i1p65-73.1165>
- Subramaniyan, M. (2015). Production Data Analytics – To identify productivity potentials. *Master Thesis at Chalmers University of Technology*, 1–112.
- Suharto, S., & Yuliansyah, Y. (2023). The Influence of Customer Relationship Management and Customer Experience on Customer Satisfaction. *Integrated Journal of Business and Economics*, 7(1), 389. <https://doi.org/10.33019/ijbe.v7i1.641>
- Tabelessy, W.; Tamher, E. R.; Sikdewa, L. (2022). Minat Beli Konsumen Kedai Blue Shelter Dipengaruhi Oleh Content Marketing Dan Word of Mouth. *Jurnal Unika*, 9(1), 1–11.
- Tabelessy, W., Sitaniapessy, R. H., & Ralahallo, F. N. (2024). Digital Supply Chain Terhadap Kinerja Pemasaran Industri UKM di Kota Ambon. *Media Bina Ilmiah*, 18(7), 1947–1958.

- Tabelessy, W. (2023). Application of GESCA in Consumer Satisfaction Antecedents to Create Brand Love Local Products in Ambon City. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 3(7), 1620–1630. <https://doi.org/https://doi.org/10.55927/mudima.v3i7.4952>
- Tabelessy, W. (2024). Brand Love: Mediating Effect of the Relationship Between Social Media Marketing , Brand Loyalty and Brand Equity iPhone Brand Smartphone in Ambon City. *International Journal of Integrative Research (IJIR)*, 2(5), 439–452.
- Tabelessy, W., Pelupessy, M. M., & Tubalawony, J. (2023). Optimization of Consumer Satisfaction and Its Impact on KFC Kakiyaly Customer Loyalty. *ProBisnis: Journal of Management*, 14(2), 299–305.
- Tabelessy, W., Rehatta, P. N. R., & Saununu, S. (2022). Meningkatkan Pengetahuan Jiwa Kewirausahaan Bagi Kelompok Usaha Mekar Sari Di Desa Laha. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 589–594. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.4446>
- Tambunan, T. T. H. (2022). Recent Development of Micro, Small and Medium Enterprises in Indonesia. *International Journal of Social Sciences and Management Review*, 06(01), 193–214. <https://doi.org/10.37602/ijssmr.2022.6112>
- Teeradej Snongtaweepon, C. S. (2020). Total Quality Management in Modern Organizations by Using Participation and Teamwork. *Journal of Arts Management*, 4(December), 3. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/367155856\\_Total\\_Quality\\_Management\\_in\\_Modern\\_Organizations\\_by\\_Using\\_Participation\\_and\\_Teamwork](https://www.researchgate.net/publication/367155856_Total_Quality_Management_in_Modern_Organizations_by_Using_Participation_and_Teamwork)
- Tehuayo, E., Tubalawony, J., Tabelessy, W., Pelupessy, M. M., & Ralahallo, F. N. (2024). Pemasaran Digital : Era Baru Pengembangan UMKM di Desa Kampung Baru-Banda Neira Maluku Tengah. *Communnity Development Journal*, 5(1), 2249–2255.