

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA HOTEL ASTON BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

NADILA PUTRI UTAMI
NIM: 2411907556



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA HOTEL ASTON BOGOR

Oleh:

Nama : NADILA PUTRI UTAMI
NIM : 2411907556
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Jhonson Sitanggang, SP, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA HOTEL ASTON BOGOR**

Oleh:

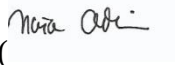
Nama : NADILA PUTRI UTAMI
NIM : 2411907556
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 11 Agustus 2023
Waktu : 17.00 – 18.20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua	: Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM	()	)
Anggota	: Maya Andini Kartikasari, SP, MM	()	)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : NADILA PUTRI UTAMI
NIM : 2411907556
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201314401010002
Alamat : KP. CIOMAS NO. 04 RT 002 RW 006 DESA SIRNAGALIH
KECAMATAN TAMANSARI KABUPATEN BOGOR

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Hotel Aston Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus 2023

[materai 10.000]

NADILA PUTRI UTAMI

ABSTRAK

NADILA PUTRI UTAMI. NIM 2411907556. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap kinerja Operasional Pada Hotel Aston Bogor.

Persaingan bisnis yang semakin ketat, karena adanya kemajuan teknologi dan informasi. dimana perusahaan harus mampu mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik agar dapat bersaing. Salah satu cara untuk mendapatkannya adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* pada perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Metode penelitiannya berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sampel yang dilakukan dengan cara *saturation sampling* (sampel jenuh). Sampel tersebut berjumlah 30 responden, dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 51,5% faktor-faktor kinerja operasional dapat dijelaskan oleh orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, manajemen berdasarkan fakta sedangkan sisanya 48,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kinerja operasional dapat dijelaskan oleh orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional dengan hasil analisis yaitu $F_{hitung} (8,695) > F_{tabel} (2,760)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel orientasi pada pelanggan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (-0,548)$ variabel orientasi pada kualitas menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (-1,285)$ variabel pemberdayaan karyawan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,915)$ dan variabel manajemen berdasarkan fakta menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,174)$ dimana $t_{tabel} (2,059)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor. Adapun variabel orientasi pada pelanggan orientasi pada kualitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor. Variabel yang dominan mempengaruhi kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor adalah pemberdayaan karyawan.

Kata kunci : Orientasi Pada Pelanggan, Orientasi Pada Kualitas, Pemberdayaan Karyawan, Manajemen Berdasarkan Fakta

ABSTRACT

NADILA PUTRI UTAMI. NIM 2411907556. *The Effect of Implementing Total Quality Management (TQM) on the Operational Performance of the Aston Bogor Hotel.*

Business competition is getting tougher, because of advances in technology and information. where companies must be able to manage and utilize existing resources properly in order to compete. One way to get it is to implement Total Quality Management in the company.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of customer orientation, quality orientation, employee empowerment, fact-based management on operational performance at the Aston Bogor Hotel. The type of research used is explanatory research. The research method is in the form of data collection using a questionnaire. The analysis used is multiple linear regression analysis. Samples were taken by means of saturation sampling (saturated sample). The sample is 30 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test show that 51,5% operational performance factors can be explained by customer orientation, quality orientation, employee empowerment, fact-based management while the remaining 48,5 % is explained by other factors not examined. While the results of the F test indicate that simultaneously operational performance variables can be explained by customer orientation, quality orientation, employee empowerment and fact-based management simultaneously have a positive and significant effect on operational performance with the analysis results $F_{count} (8,695) > F_{table} (2,760)$. The results of the t test show that the customer orientation variable shows the results of the t_{count} analysis (-0,548) the quality orientation variable shows the results of the t_{count} analysis (-1,285) the employee empowerment variable shows the results of the t_{count} analysis (2,915) and the management variable based on facts shows the results of the analysis t_{count} (2,174) where t_{table} (2,095) then partially the two variables have a positive and significant effect on operational performance at the Aston Bogor Hotel. As for the customer orientation variable, orientation on quality does not have a positive and significant effect on operational performance at the Aston Bogor Hotel. The dominant variable affecting operational performance at the Aston Bogor Hotel is employee empowerment.

Keywords: Customer Orientation, Quality Orientation, Employee Empowerment, Fact Based Management

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Usaha Hotel Aston Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena kinerja operasional di Hotel Aston bogor belum sepenuhnya menerapkan TQM. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional hotel. Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MSc. MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Jhonson Sitanggang, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang

telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Indra selaku AEHK Hotel Aston Bogor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Umar Wijoyo Ibunda Siti Badriah serta Adik Andhika tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 11 Agustus 2023

NADILA PUTRI UTAMI

NIM: 2411907556

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	2
LEMBAR SIDANG	3
PERNYATAAN.....	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I. PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II.</u> TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Hotel	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. <i>Total Quality Management</i> (TQM)	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kinerja Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Bebas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	Error! Bookmark not defined.

3.6.2	Persamaan Regresi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.6.5	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Hotel Aston Bogor.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Stuktur Organisasi dan Uraian Tuagas	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5.	Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Jumlah Kamar Hotel Aston Bogor Yang Terjual Tahun 2022.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3. Angka Penafsiran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Atas Variabel Orientasi Pada Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Orientasi Pada Kualitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Variabel Pemberdayaan Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Atas Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Atas Variabel Kinerja Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Validitas Variabel Orientasi Pada Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Validitas Variabel Orientasi Pada Kualitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Validitas Variabel Pemberdayaan Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Validitas Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Validitas Variabel Kinerja Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Kolmogorov Simrnov	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Uji Glesjer	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Koefisiensi Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Hasil Uji t (Uji Parsial)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. kerangka konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Keterangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 2 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 3 Tabulasi data.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 4 Hasil output SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 5 Uji Kolmogorov-Smirnov.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 6 Kartu Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 7 Daftar Riwayat Hidup.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 8 Tabel r, F dan t.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran. 9 Dokumentasi penelitian	Error! Bookmark not defined.