

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

Responden pada penelitian ini adalah karyawan atau manajer atau staf pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Berikut adalah profil singkat tentang dua hotel tersebut :

##### **1. Hotel Grand Inna Garuda**

Hotel ini terletak di Jalan Malioboro No. 60, menjadikan salah satu hotel terstrategis di Yogyakarta karena letaknya di kawasan surga belanja bernama Malioboro dan dekat dengan stasiun kereta api. Hotel ini memiliki 223 kamar dengan tipe kamar mulai dari Superior, Deluxe, Junior Suite, Executive Suite, hingga Presidential Suite. Terdapat pula 3 coffee shop di Grand Inna Garuda diantaranya Mataram Longe, Malioboro Coffee Shop, dan Kopi Arang Malioboro. Selain itu terdapat pula terdapat restoran Sasana Handrawina atau di Sekar Kedaton, business center, kolam renang anak dan dewasa, serta tempat oleh-oleh yang berada di lobi (Juliana, 2018).

##### **2. Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique**

Hotel ini terletak di Jalan Gajah Mada No. 67 bedara di area keraton Pakualaman. Lokasinya cukup strategis cukup 10 menit berkendara untuk sampai ke Malioboro dan Keraton, 5 menit untuk samapi ke Stasiun Lempuyangan, dan kurang lebih 300 meter dari Halte Transjogja.

Memiliki 144 kamar dengan 8 tipe kamar, yaitu Superior Double, Super Twin, Deluxe Double, Deluxe Twin, Deluxe Premier, Junior Suite, Gajah Mada Suite, dan Jambuluwuk Suite. Selain itu terdapat pula fasilitas lainnya seperti kolam renang outdoor, pusat kebugaran, sauna, spa, perpustakaan, karaoke, dan layanan pijat.

## B. Deskripsi Karakteristik Perusahaan

Kuesioner yang dibagikan sejumlah 40 kuesioner dengan 20 kuesioner tiap hotelnya. Dari total tersebut, hanya 39 kuesioner yang kembali dan hanya 34 yang memenuhi kriteria. Hasil dari penyebaran kuesioner diperoleh data karakteristik responden pada tabel 4. 1, adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1  
Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Total Responden	Persentase
Jenis kelamin responden	Laki-laki	23	67,6%
	Perempuan	11	32,4%
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>
Usia Responden	<20	1	2,9%
	21-30	12	35,3%
	31-40	12	35,3%
	>40	9	26,5%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>
Jabatan Responden	Adm Engineer	1	2,9%
	Banquet	5	14,7%
	Chief electric	1	2,9%
	Chief Storom	1	2,9%
	Exc Housekeeper	1	2,9%
	F&B	2	5,9%
	FBS	2	5,9%
	Flour Spv	1	2,9%
	Food Production	2	5,9%
	Head FBS	1	2,9%

	Head Waiter	1	5,9%
	Receptionist	6	17,6%
	Room Service	7	20,6%
	Scurity	2	5,9%
	Spv Bqt	1	2,9%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>
Pendidikan Responden	SMA/ sederajat	27	79,4%
	D3	4	11,8%
	S1	3	8,8%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>
Lama Bekerja Responden	<10	27	79,4%
	11-20	0	0%
	21-30	6	17,6%
	>30	1	2,9%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2018, lampiran 3

Berdasar tabel di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasar jenis kelamin didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang dengan tingkat persentase 67,6% dan sisanya perempuan sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 32,4%.

Data karakteristik responden berdasarkan usia terlihat bahwa mayoritas responden berusia 21-30 dan 31-40 tahun masing-masing sebanyak 12 orang dengan persentase 35,3%. Responden berumur 20 kebawah dengan persentase 2,9% atau hanya 1 orang saja.

Dari tabel karakteristik berdasar jabatan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyebutkan jabatannya sebagai *room service* sebanyak 7 orang dengan persentase 20,6% dan selebihnya sebanyak 27 orang

responden dengan persentase 79,4% merupakan jumlah dari berbagai jabatan yang telah dipaparkan di atas.

Berdasarkan tabel di atas, responden dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat mendominasi yaitu 27 orang responden dengan tingkat persentase 79,4%. Sejumlah 3 orang responden dengan tingkat prosentasi 8,8 % memiliki latar belakang pendidikan S1.

Tabel di atas juga menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja <10 tahun yaitu sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 79,4% dan responden yang sudah lebih dari 30 bekerja dengan tingkat persentase 2,9% atau hanya 1 orang responden.

### **C. Hasil Uji kualitas Instrumen**

#### **1. Hasil Uji Validitas**

Validitas merupakan merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur mengukur apa yang harus diteliti bukan mengukur yang lain. Uji validitas digunakan untuk mengetahui untuk mengukur valid tidaknya sebuah instrumen penelitian. Valid tidaknya sebuah instrumen dapat diketahui apabila hasil probabilitas korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) begitupun sebaliknya, dapat dikatakan tidak valid apabila hasil probabilitas korelasi lebih dari 0,05 (5%). Hasil pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 22, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 2  
 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Sig.</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Total Quality Management</i></b>	X1	0,00	0,763	VALID
	X2	0,00	0,750	VALID
	X3	0,00	0,815	VALID
	X4	0,00	0,710	VALID
	X5	0,00	0,615	VALID
	X6	0,00	0,715	VALID
	X7	0,00	0,811	VALID
	X8	0,00	0,818	VALID
	X9	0,00	0,802	VALID
	X10	0,00	0,799	VALID
	X11	0,00	0,721	VALID
	X12	0,00	0,798	VALID
	X13	0,00	0,796	VALID
	X14	0,00	0,814	VALID
	X15	0,00	0,817	VALID
	X16	0,00	0,774	VALID
	X17	0,00	0,775	VALID
	X18	0,00	0,803	VALID
	X19	0,00	0,757	VALID
	X20	0,00	0,643	VALID
	X21	0,00	0,604	VALID
<b>Kinerja Karyawan</b>	Y1	0,00	0,705	VALID
	Y2	0,00	0,679	VALID
	Y3	0,00	0,770	VALID
	Y4	0,00	0,774	VALID
	Y5	0,00	0,840	VALID
	Y6	0,00	0,812	VALID
	Y7	0,00	0,737	VALID
	Y8	0,00	0,756	VALID
	Y9	0,00	0,622	VALID
<b>Kualitas Pelayanan</b>	Z1	0,00	0,861	VALID
	Z2	0,00	0,866	VALID
	Z3	0,00	0,832	VALID
	Z4	0,00	0,810	VALID
	Z5	0,00	0,90	VALID

Variabel	Pernyataan	Sig.	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
	Z6	0,00	0,800	VALID
	Z7	0,00	0,789	VALID
	Z8	0,00	0,704	VALID
	Z9	0,00	0,804	VALID
	Z10	0,00	0,741	VALID
	Z11	0,00	0,723	VALID
	Z12	0,00	0,822	VALID

Sumber: Data diolah 2018, lampiran 4

Berdasarkan tabel 4. 2 hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan tersebut valid, karena tingkat signifikansi hasil korelasi  $< 0,05$ . Jadi seluruh item pernyataan baik digunakan untuk mengukur variabel *total quality management* (X), kinerja karyawan (Y), dan kualitas pelayanan (Z).

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat stabilitas dan konsistensi dari instrumen, sehingga hasil relatif konsisten jika instrumen digunakan untuk penelitian selanjutnya. Tingkat reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) suatu instrumen dalam variabel. Variabel dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,6$ . Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 22 dapat dilihat pada tabel 4. 3 sebagai berikut:

Tabel 4. 3  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	0,963	Reliabel
<b>Kinerja Karyawan</b>	0,896	Reliabel
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,948	Reliabel

Sumber: Data diolah 2018, lampiran 4

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4. 3 menunjukkan bahwa keseluruhan dari 3 variabel dinyatakan reliabel karena *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6. Sehingga dapat diartikan jika variabel *total quality management* (X), kinerja karyawan (Y), dan kualitas pelayanan (Z) memiliki tingkat konsistensi yang baik dari tiap item pernyataannya.

#### D. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel pada penelitian kali ini bertujuan untuk mengkategorikan nilai tingkat kecenderungan tiap variabel. Hasil perolehan skor berdasar rata-rata data per variabel lalu dikelompokkan kedalam 6 kategori. Kategori tersebut yaitu sangat rendah, rendah, cukup rendah, cukup tinggi, tinggi, sangat tinggi. Penentuan batas kategori besarnya interval (i) adalah sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{range}}{\sum \text{kategori}}$$

$$i = \frac{6-1}{6}$$

$$i = 0.83$$

Berdasar hasil perhitungan interval kelas tersebut, maka diperoleh data batas *mean* dan kategori yang dijelaskan pada tabel 4. 4 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 4  
Batas *Mean* dan Kategori

<b>Batas <i>Mean</i></b>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,82	Sangat Rendah
1,83 - 2,65	Rendah
2,66 – 3,48	Cukup Rendah
3,49 – 4,31	Cukup Tinggi
4,32 – 5,14	Tinggi
5,15 – 6	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah 2018

Hasil perhitungan dari sata frekuensi skor kuesioner diperoleh rata-rata (*mean*) dan pengelompokan setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5  
Kategori Variabel Berdasar Data Mean

<b>Variabel</b>	<b><i>Mean</i></b>	<b>Kategori</b>
<b><i>Total Quality Management</i></b>	5,105	Tinggi
<b>Kinerja Karyawan</b>	5,078	Tinggi
<b>Kualitas Pelayanan</b>	5,144	Tinggi

Sumber: Data diolah 2018

Berdasar pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *mean* dari frekuensi skor kuesioner seluruh variabel *total quality management* (X) dan kualitas



pelayanan (Z) termasuk kedalam kategori sangat tinggi, sedangkan variabel kinerja karyawan (Y) termasuk dalam kategori tinggi.

## E. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data

### 1. Uji Hipotesis 1

Pengujian hipotesis 1 pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan positif atau negatif variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah hipotesis akan diterima jika nilai signifikansi  $\alpha < 0,05$ . Perhitungan regresi linear berganda dilakukan menggunakan alat analisis SPSS 22, dapat dilihat pada tabel 4. 6 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6  
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
TQM (X)	0,815	7,951	0,00

Dependent Variable: EP (Y)

Sumber: Data diolah 2018, lampiran 5

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada table 4. 6 di atas, maka dapat diketahui bahwa koefisien *total quality management* sebesar 0,815 (positif), yang artinya jika *total qualitty management* semakin baik maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil uji di atas menunjukkan nilai  $p$  sebesar  $0,00 < 0,05$  ( $\alpha$ ), artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *total quality management* terhadap kinerja

karyawan. Sehingga, pada hipotesis 1 diterima serta dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh hubungan secara positif dan signifikan antara *total quality management* terhadap kinerja karyawan.

## 2. Uji hipotesis 2 dan 3

Tabel 4. 7  
Hasil Uji Regresi Linear Bergana

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
TQM (X)	0,294	2,607	0,014
EP (Y)	0,677	6,006	0,00

Dependent Variable: SQ (Z)

Sumber: Data diolah 2018, lampiran 5

### a. Hipotesis 2

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada table 4. 7 di atas, maka dapat diketahui bahwa koefisien *total quality management* sebesar 0,294 (positif), yang artinya jika *total quality management* semakin baik maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Hasil uji di atas menunjukkan nilai  $p$  sebesar  $0,014 < 0,05$  ( $\alpha$ ), artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *total quality management* terhadap kualitas pelayanan. Sehingga, pada hipotesis 2 diterima serta dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh hubungan secara positif dan signifikan antara *total quality management* terhadap kualitas pelayanan.

### b. Hipotesis 3

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada tabel 4. 7 di atas, maka dapat diketahui bahwa koefisien kinerja karyawan sebesar 0,677

(positif), yang artinya jika kinerja karyawan semakin baik maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Hasil uji di atas menunjukkan nilai  $p$  sebesar  $0,00 < 0,05$  ( $\alpha$ ), artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga, pada hipotesis 3 diterima serta dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh hubungan secara positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

### 3. Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan pengaruh hubungan antar variabel *total quality management* dan kinerja karyawan sebagai variabel independen (variabel bebas) terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (variabel terikat) berpengaruh secara bersama-sama. Apabila pada uji F diperoleh  $F$  hitung  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F pada penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS 22 pada table 4. 8 sebagai berikut:

Tabel 4. 8  
Hasil Uji F Test

<b>Model</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regression	101,734	0,00
Dependent Variabel: SQ (Z)		
Predictor (Constant): TQM (X) & EP (Y)		

Sumber: Data diolah 2018, lampiran 5

Berdasarkan pada hasil uji F, dapat dilihat bahwa  $p$  value memiliki nilai sebesar  $0,00 < 0,05$ . Artinya, terdapat pengaruh secara bersama-sama

antara *total quality management* dan kinerja karyawan (variabel bebas) terhadap kualitas pelayanan (variabel terikat).

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampu variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 9  
Hasil Koefisien Determinasi

Hipotesis	Hubungan variabel	<i>Adjusted R Square</i>
H1	Pengaruh TQM terhadap Kinerja Karyawan	0,653
H2	Pengaruh TQM terhadap Kualitas Pelayanan	0,859
H3	Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan	

Sumber: Data diolah 2018, lampiran 5

Dari hasil uji koefisien determinas pada tabel 4. 9 didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. H1 nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,653 atau 65,3% praktik kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel TQM, dan sebesar 34,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
- b. H2 dan H3 nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,859 atau 85,9% praktik kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel TQM dan kinerja

karyawan, dan sebesar 14,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **F. Pembahasan**

### 1. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis pertama yaitu “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil dari pengujian yang ditunjukkan pada tabel 4. 6 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 dimana lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,00 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara TQM terhadap kinerja karyawan. Nilai t menunjukkan angka positif 7,951 yang artinya adanya pengaruh positif TQM terhadap kinerja karyawan. Sehingga, TQM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Meningkatnya peranan TQM, maka kinerja karyawan akan semakin baik dan meningkat.

Sebagian besar model penelitian TQM sebelumnya berfokus pada kinerja organisasi atau kinerja perusahaan. Masih sedikit penelitian yang membahas mengenai hubungan TQM dengan kinerja karyawan (Zahari dan Zakuan, 2006). Pada penelitian ini mencoba mencari hubungan antara TQM dengan kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian pada penelitian ini terlihat secara simultan seluruh instrumen variabel TQM berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan

oleh Zahari dan Zakuan (2006) yang menggunakan tujuh dari sepuluh indikator variabel TQM dan pada penelitian ini menggunakan seluruh indikator TQM. Namun tetap menunjukkan hasil yang signifikan dan positif variabel TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Karena pada dasarnya berjalan tidaknya implementasi TQM pada perusahaan hanya segelintir karyawan yang mengetahui TQM dijalankan oleh perusahaan dan tidak seluruh karyawan mengetahui, maka karyawan hanya mengukur apakah TQM yang diterapkan ke dalam perusahaan sudah berjalan dengan sesuai. Implementasi TQM yang sudah sesuai tentunya akan dirasakan oleh seluruh karyawan, mengingat karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan TQM dan karyawan juga merupakan pelaksana dari TQM (Karahana dan Tetik, 2012).

## 2. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Pelayanan

Hipotesis pertama yaitu “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Pelayanan”. Hasil dari pengujian yang ditunjukkan pada tabel 4. 7 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,014 dimana lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,014 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara TQM terhadap kualitas pelayanan. Nilai t menunjukkan angka positif 2,607 yang artinya adanya pengaruh positif TQM terhadap kualitas pelayanan. Sehingga, TQM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Meningkatnya TQM dalam hotel, maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan meningkat.

Kepuasan pelanggan merupakan cermin terciptanya kualitas pelayanan yang baik pada perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan juga merupakan prioritas utama perusahaan yang menerapkan TQM. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, bisa dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan terkait dengan pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan. Karyawan yang terampil dan terlatih tentunya akan memberikan pelayanan yang baik tentunya kepada pelanggan.

Perbaikan berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap tercipta. Keinginan pelanggan yang selalu berubah-ubah sesuai dengan berkembangnya zaman merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan. Melakukan evaluasi setiap saat adalah salah satu cara bagian dari perbaikan berkelanjutan. Dengan melakukan evaluasi maka diharapkan kesalahan akan terminimalisir.

### 3. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan

Hipotesis pertama yaitu “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil dari pengujian yang ditunjukkan pada tabel 4. 7 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 dimana lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,00 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Nilai t menunjukkan angka positif 6,006 yang artinya adanya pengaruh positif kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga, kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Semakin baik dan meningkatnya kinerja karyawan, maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan meningkat.

Karyawan merupakan penentu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Tidak pernah menunda-nunda pekerjaan dan dapat diselesaikan dengan terampil akan berpengaruh pada hari selanjutnya, sehingga pelanggan memiliki kesan yang baik terhadap pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, karyawan yang terampil dan potensial sudah paham mengenai apa yang diinginkan pelanggan terkait dengan pelayanan yang harus diberikan agar pelanggan terpuaskan. Banyaknya pengunjung hotel dan lamanya waktu menginap pengunjung hotel merupakan bukti dari kualitas pelayanan yang baik akibat kinerja karyawan yang baik pula.