

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro. Berdasarkan hasil uji analisis, hipotesis, dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh *total quality management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro.
2. Pengaruh *total quality management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro.
3. Pengaruh kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro.
4. Pada koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,653 atau 65,3% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel TQM, dan sebesar 34,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada

dalam penelitian ini. Sedangkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,859 atau 85,9% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel TQM dan variabel kinerja karyawan, dan sebesar 14,1% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel yang ada pada penelitian ini.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan bersasar pada penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan TQM pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro sudah dapat dikatakan baik karena dapat meningkatkan meningkatkan kualitas, hal ini sesuai dengan tujuan utama terciptanya TQM yaitu untuk meningkatkan kualitas yang ada pada perusahaan. Oleh karena itu, pihak perusahaan harus berusaha menjaga dan mempertahankan penerapan TQM, seperti dengan mengadakan evaluasi terkait tuntutan kualitas yang selalu berubah-ubah sesuai dengan perkembangan jaman sehingga dapat memperoleh jawaban untuk meningkatkan atau merubah pelaksanaan komponen-komponen yang ada dalam TQM agar terciptanya kualitas yang baik.
2. Dalam penerapannya TQM dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang ada pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro sudah bisa dikatakan baik.

Untuk kedepannya diharapkan perusahaan menjaga dan meningkatkan usahanya dengan melakukan perbaikan-perbaikan demi memaksimalkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Seperti dengan mengadakan pelatihan dan pendidikan sesuai dengan devisinya dan memastikan semua karyawan ikut serta dalam pelatihan dan pendidikan, meningkatkan obsesi terhadap kualitas khususnya pencapaian kualitas terbaik sehingga karyawan harus memprioritaskan kualitas kerjanya agar dapat memberikan pelayanan terbaik, serta keterlibatan karyawan dan pemberdayaan karyawan untuk memperoleh rencana yang lebih baik kedepannya dan rasa memiliki dalam perusahaan

3. Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini yaitu belum menjangkau seluruh hotel yang ada di Yogyakarta, dikarenakan ada beberapa hotel yang tidak berkenan untuk ikut serta dalam penelitian ini sebagai responden, sehingga hanya Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro yang berkenan ikut serta dalam penelitian ini. Diharapkan untuk dapat menjangkau seluruh populasi hotel di Kota Yogyakarta atau bahkan seluruh D.I. Yogyakarta.
4. Dengan telah diselesaikannya penelitian ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat dijadikan sumber referensi, dengan model penelitian yang hampir serupa maupun berbeda dan pada objek yang hampir serupa, misalnya lebih menyeluruh tingkatan bintangnya dari bintang satu sampai bintang lima, atau objek yang berbeda sekalipun misalnya pada

perusahaan dengan skala yang lebih besar lagi. Sehingga dapat dilihat perbedaannya. Serta sebaiknya menggunakan sampel yang lebih banyak dari penelitian ini untuk hasil perhitungan yang lebih akurat dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.