

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN**

**(Studi pada Hotel Grand Inna Garuda dan Hotel Jambuluwuk Boutique  
Malioboro di Kota Yogyakarta)**

**THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON  
EMPLOYEE PERFORMANCE AND SERVICE QUALITY**

**(Study on the Inna Garuda Hotel and Jambuluwuk Boutique Malioboro  
Hotel in The City of Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**GIGIEH WAHYU ADJIE**

**20140410413**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Gigieh Wahyu Adjie

Nomor Mahasiswa : 20140410413

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN (Studi pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro di Kota Yogyakarta)”** tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 Agustus 2018



Gigieh Wahyu Adjie

## **MOTTO**

Aku sudah memutuskan akan melakukannya, jadi aku akan bertempur

demi hal itu

(Monkey D. Luffy – One Piece Chapter)

Seorang pria tidak boleh mundur dalam pertempuran

(Roronoa Zoro – One Piece)

Jika kau panik, analisis situasinya, visualisasikan tugas yang harus kau

kerjakan, dan mulailah berpikir.

(Saiba Jouichirou – Shokugeki no Souma)

Tak akan menyenangkan jika kau sudah tau apa yang akan terjadi didepan

(Yukihira Souma – Shokugeki no Souma)

All Izz Well!

(Ranchordas Shamaldas Chanchad – 3 Idiot)

### **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini adalah persembahan untuk semua orang yang mendukung dan turut ambil bagian memberikan inspirasi kepada saya. Terkhusus untuk:

1. Orang tua tercinta yang menjadi sumber motivasi, kekuatan dan tujuan dalam menghadapi berbagai permasalahan hidup. Semoga Allah selalu menjaga beliau serta memberkahi umur dan rizki keduanya.
2. Adik-adik tersayang selalu memberikan warna keceriaan baru bagi kehidupan kami. Semoga Allah memudahkan segala urusannya dan menjadi hamba yang senantiasa dekat kepada Allah.
3. Bapak Punang Amaripuja, yang tak pernah lelah selalu memberikan bimbingan terbaik untuk saya, serta dengan penuh kesabaran memberikan arahan dan saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Semoga Allah memberikan sebaik-baik balasan kepada beliau.
4. Bapak dan Ibu dosen prodi manajemen, terkhusus bapak dan ibu dosen manajemen operasi, yang telah memberikan kami wejangan ilmu yang

sangat bermanfaat selama 4 tahun menempuh perkuliahan di kampus tercinta. Semoga Allah memberkahi ilmu dan usia beliau semua.

5. Pihak Hotel Grand Inna Garuda dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro yang telah berkenan untuk turut berkontribusi dalam penelitian ini.
6. Terima kasih sahabat sejawat perjuangan skripsi. Serta teman-teman kami lain yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala motivasi, inspirasi, ilmu yang telah diberikan, dan paksaan untuk mengerjakan skripsi. Semoga kelak Allah mengumpulkan kita di dalam surganya.
7. Mas Cacuk dari Sky Entertainment yang selalu menanyakan kapan longgar. Kini sudah longgar Bang, bisa bantu-bantu lagi. Maaf tidak bisa bantu-bantu selama beberapa bulan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Total Quality Management (TQM).....	8
2. Kinerja Karyawan .....	18

3. Kualitas Pelayanan.....	22
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
C. Pengembangan Hipotesis .....	26
D. Model Penelitian .....	30
BAB III METODA PENELITIAN .....	32
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	32
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	32
C. Jenis Data .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Uji Kualitas Instrumen.....	34
F. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	35
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
B. Deskripsi Karakteristik Perusahaan .....	44
C. Hasil Uji kualitas Instrumen .....	46
1. Hasil Uji Validitas.....	46
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
D. Deskripsi Variabel .....	49
E. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	51
1. Uji Hipotesis 1 .....	51
2. Uji hipotesis 2 dan 3 .....	52
3. Uji F .....	53

4. Koefisien Determinasi .....	54
F. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Fase-Fase Implementasi TQM.....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Kriteria Sampel .....	33
Tabel 3. 2 Indikator dan Variabel Penelitian .....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Penelitian.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 4 Batas Mean dan Kategori.....	50
Tabel 4. 5 Kategori Variabel Berdasar Data Mean .....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Bergana .....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji F Test .....	53
Tabel 4. 9 Hasil Koefisien Determinasi .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Hotel Bintang dan Non Bintang dari Tahun 2010-2016 .....	4
Gambar 1. 2 Jumlah Pengunjung Hotel di DIY Tahun 2012-2016.....	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	31