

INTISARI

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin meningkatnya persaingan dengan tuntutan kualitas yang berubah-ubah, sehingga setiap perusahaan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan dengan meningkatkan kualitasnya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh TQM terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan pada Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro.

Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik survei kuesioner yang disebar ke karyawan Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique malioboro. Sampel yang diperoleh sebesar 34 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat bantu SPSS 22. Analisis pada penelitian ini meliputi uji reliabilitas, uji validitas, uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda, uji T, uji F serta koefisien determinasi.

Berdasar analisis diperoleh hasil 1) TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan 3) kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: TQM, kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan

ABSTRACT

This research was triggered by more competitions with changing demands making every company do its best to win the competition by improving its quality. This research aims to analyze the effects of TQM on employee performance and service quality on the Grand Inna Garuda Yogyakarta Hotel and Jambuluwuk Boutique Malioboro Hotel.

The data were collected through questionnaires distributed to the employees of Grand Inna Garuda Yogyakarta Hotel and Jambuluwuk Boutique Malioboro Hotel. The sample of the research was 34 respondents selected through purposive random sampling. The obtained data were analyzed using SPSS 22. The analysis included reliability test, validity test, multiple linear regression test, T test, F test with determination coefficient.

The findings reveal that 1) TQM has significant and positive influence on the employee performance; 2) TQM has positive and significant influence on the quality service, and 3) the employee performance influences positively and significantly on the service quality.

Keywords: *TQM, employee performance, and quality service*