

LAMPIRAN

1



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Jl. Lingkar Selatan, Kasihan, Bantul, Daerah
Istimewa Yogyakarta, 55138, Indonesia



KUISIONER TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

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

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi data kuisioner dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian, mengenai “Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan (Studi pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro di Kota Yogyakarta)”. Atas kesediaan dan waktu yang telah diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Gigieh Wahyu Adjie

A. Identitas Responden

Isilah dan beri tanda centang () pada jawaban yang paling sesuai dengan data pribadi Bapak/Ibu/Saudara/i.

1. Nama Responden :.....(boleh tidak diisi)
2. No. HP :.....(boleh tidak diisi)
3. Jabatan :.....(boleh tidak diisi)

4. Usia :(boleh tidak diisi)
5. Lama Bekerja :
6. Jenis Kelamin : (.....) laki-laki (.....)perempuan
7. Pendidikan Terakhir : (.....) SLTA sederajat (.....) D3
 (.....) S1 (.....) S2
 (.....) Lainnya

B. Petunjuk Pengisian

- Pilihlah jawaban dari pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan penilaian anda dan sesuai dengan kondisi sebenarnya
- Anda dapat memberikan tanda centang () pada kolom yang telah tersedia, dengan memilih salah satu nilai 1-6, dengan ketentuan sebagai berikut :

← sangat tidak setuju						sangat setuju →	
1	2	3	4	5	6		

No.	Pertanyaan	←sangat tidak setuju sangat setuju→					
		1	2	3	4	5	6
1	Saya selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan						
2	Saya selalu menyediakann kebutuhan pelanggan sesuai dengan permintaan						
3	Saya selalu melakukan perbaikan terhadap kualitas yang saya berikan kepada pelanggan						
4	Saya selalu bekerja dengan teliti untuk menjaga kualitas						
5	Menjaga kualitas/ketetapan dari perusahaan adalah prioritas saya						

No.	Pertanyaan	←sangat tidak setuju sangat setuju→					
		1	2	3	4	5	6
6	Perusahaan selalu melakukan evaluasi dan perbaikan disetiap bagian						
7	Perusahaan selalu merancang perbaikan selanjutnya atas saran pelanggan						
8	Pemecahan masalah dilakukan sesuai prosedur						
9	Perusahaan menyusun pekerjaan agar tujuan dapat dicapai						
10	Pembagian tanggung jawan dan wewenang dilakukan secara adil						
11	Saya bekerjasama dengan baik dengan karyawan lain						
12	Perusahaan mengadakan pendidikan dan pelatihan berdasar deskripsi kerja karyawan						
13	Semua karyawan diikutsertakan dalam program pelatihan yang diadakan oleh perusahaan						
14	Perusahaan memberikan kebebasan berpendapat untuk memajukan perusahaan						
15	Perusahaan memberikan						

No.	Pertanyaan	←sangat tidak setuju sangat setuju→					
		1	2	3	4	5	6
	wewenang bagi manajer untuk mengambil keputusan						
16	Saya memahami tujuan perusahaan						
17	Seluruh pihak yang berkepentingan bersama-sama memajukan perusahaan						
18	Seluruh pihak yang berkepentingan bersama-sama ingin mencapai misi perusahaan melalui keterlibatan proses jangka panjang						
19	Seluruh pihak yang berkepentingan bersedia bekerja jangka panjang dengan perusahaan						
20	Saya bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi						
21	Saya bekerja dengan penuh tanggung jawan dalam proses pelayanan						
22	Saya selalu ramah dan sopan terhadap pelanggan						
23	Saya selalu berupaya menjalin hubungan baik dengan pelanggan						
24	Saya bekerja fokus pada						

No.	Pertanyaan	← sangat tidak setuju sangat setuju →					
		1	2	3	4	5	6
	peraturan dan kebijakan sehingga pelayanan yang saya berikan dapat menciptakan kondisi yang kondusif						
25	Saya bekerja menggunakan seragam dan berpenampilan menarik						
26	Saya selalu tanggap akan kebutuhan pelanggan						
27	Saya jarang sekali ijin tidak masuk bekerja						
28	Saya tidak pernah telat bekerja						
29	Perusahaan menyediakan fasilitas yang lengkap						
30	Perusahaan memiliki sarana yang memadai untuk memudahkan pelanggan						
31	Saya selalu berpenampilan rapi dalam bekerja						
32	Saya memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan						
33	Saya selalu melayani dengan tepat waktu						
34	Saya selalu sigap dalam melayani pelanggan						

No.	Pertanyaan	←sangat tidak setuju sangat setuju→					
		1	2	3	4	5	6
35	Saya cepat dalam melayani dan menangani keluhan pelanggan						
36	Saya selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan						
37	Saya memiliki pengetahuan mengenai hal yang berkaitan dengan perusahaan dan pariwisata						
38	Saya selalu bersikap sopan terhadap pelanggan						
39	Saya berusaha membuat pelanggan percaya dengan sikap saya						
40	Saya dapat menjawab pertanyaan pelanggan						
41	Saya selalu mengucapkan salam kepada pelanggan dan menanyakan kebutuhan pelanggan						
42	Saya mudah untuk diajak berkomunikasi						

LAMPIRAN

2

No	Jenis Kelamin	Usia	Jabatan	Pendidikan	Lama Bekerja
1	Laki-laki	21-30	Room Service	SMA	<10
2	Perempuan	21-30	Receptionist	SMA	<10
3	Laki-laki	<20	Room Service	SMA	<10
4	Perempuan	>40	SPV BQT	SMA	>30
5	Perempuan	31-40	Banquet	SMA	<10
6	Perempuan	21-30	Receptionist	SMA	<10
7	Laki-laki	>40	Exc. Houskeepr	S1	21-30
8	Laki-laki	>40	Flour SPV	SMA	21-30
9	Perempuan	>40	Chief Electric	D3	21-30
10	Laki-laki	31-40	F&B	SMA	<10
11	Perempuan	>40	ADM Engginer	S1	21-30
12	Laki-laki	>40	Chief Storum	S1	21-30
13	Laki-laki	>40	Head Waiter	D3	21-30
14	Laki-laki	>40	Security	SMA	<10
15	Laki-laki	31-40	Security	SMA	<10
16	Perempuan	31-40	Food Production	D3	<10
17	Laki-laki	21-30	Food Production	SMA	<10
18	Laki-laki	31-40	F&B	SMA	<10
19	Laki-laki	31-40	Room Service	SMA	<10
20	Laki-laki	21-30	Room Service	SMA	<10
21	Laki-laki	31-40	Banquet	SMA	<10
22	Laki-laki	31-40	Banquet	SMA	<10
23	Perempuan	21-30	Receptionist	SMA	<10
24	Perempuan	21-30	Receptionist	SMA	<10
25	Laki-laki	>40	Head FBS	D3	<10
26	Laki-laki	31-40	FBS	SMA	<10
27	Laki-laki	31-40	FBS	SMA	<10
28	Laki-laki	21-30	Banquet	SMA	<10
29	Laki-laki	21-30	Banquet	SMA	<10
30	Perempuan	21-30	Receptionist	SMA	<10
31	Laki-laki	31-40	Room Service	SMA	<10
32	Laki-laki	31-40	Room Service	SMA	<10
33	Perempuan	21-30	Receptionist	SMA	<10
34	Laki-laki	21-30	Room Service	SMA	<10

LAMPIRAN

3

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	23	67.6	67.6	67.6
	Perempuan	11	32.4	32.4	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ADM Engginer	1	2.9	2.9	2.9
	Banquet	5	14.7	14.7	17.6
	Chief Electric	1	2.9	2.9	20.6
	Chief Storom	1	2.9	2.9	23.5
	Exc. Houskeepr	1	2.9	2.9	26.5
	F&B	2	5.9	5.9	32.4
	FBS	2	5.9	5.9	38.2
	Flour SPV	1	2.9	2.9	41.2
	Food Production	2	5.9	5.9	47.1
	Head FBS	1	2.9	2.9	50.0
	Head Waiter	1	2.9	2.9	52.9
	Receptionist	6	17.6	17.6	70.6
	Room Service	7	20.6	20.6	91.2
	Sequiry	2	5.9	5.9	97.1
	SPV BQT	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	1	2.9	2.9	2.9
	>40	9	26.5	26.5	29.4
	21-30	12	35.3	35.3	64.7
	31-40	12	35.3	35.3	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	4	11.8	11.8	11.8
	S1	3	8.8	8.8	20.6
	SMA	27	79.4	79.4	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Lamakerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<10	27	79.4	79.4	79.4
	>30	1	2.9	2.9	82.4
	21-30	6	17.6	17.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

LAMPIRAN

4

Uji validitas Kinerja Karyawan

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TotalKK
KK1	Pearson Correlation	1	,743	,741	,666	,445	,454	,175	,317	,502	,705
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,008	,007	,323	,068	,003	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK2	Pearson Correlation	,743	1	,688	,619	,445	,418	,175	,246	,555	,679
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,008	,014	,323	,161	,001	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK3	Pearson Correlation	,741	,688	1	,797	,545	,460	,341	,311	,574	,770
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,006	,048	,073	,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK4	Pearson Correlation	,666	,619	,797	1	,639	,434	,323	,427	,507	,774
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,010	,062	,012	,002	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK5	Pearson Correlation	,445	,445	,545	,639	1	,807	,708	,582	,325	,840
	Sig. (2-tailed)	,008	,008	,001	,000		,000	,000	,000	,061	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK6	Pearson Correlation	,454	,418	,460	,434	,807	1	,732	,684	,192	,812
	Sig. (2-tailed)	,007	,014	,006	,010	,000		,000	,000	,278	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK7	Pearson Correlation	,175	,175	,341	,323	,708	,732	1	,770	,354	,737
	Sig. (2-tailed)	,323	,323	,048	,062	,000	,000		,000	,040	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK8	Pearson Correlation	,317	,246	,311	,427	,582	,684	,770	1	,420	,756
	Sig. (2-tailed)	,068	,161	,073	,012	,000	,000	,000		,014	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KK9	Pearson Correlation	,502	,555	,574	,507	,325	,192	,354	,420	1	,622
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,002	,061	,278	,040	,014		,000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
TotalKK	Pearson Correlation	,705	,679	,770	,774	,840	,812	,737	,756	,622	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations												
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	TotalKP
KP1	Pearson Correlation	1	.832	.835	.775	.669	.542	.580	.539	.579	.510	.686	.727	.861
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP2	Pearson Correlation	.832	1	.814	.866	.662	.514	.576	.476	.615	.518	.638	.724	.866
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.002	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP3	Pearson Correlation	.835	.814	1	.775	.694	.562	.616	.397	.538	.481	.589	.668	.832
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.020	.001	.004	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP4	Pearson Correlation	.775	.866	.775	1	.632	.565	.548	.360	.480	.462	.644	.690	.810
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.036	.004	.006	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP5	Pearson Correlation	.669	.662	.694	.632	1	.822	.812	.599	.836	.673	.531	.665	.890
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP6	Pearson Correlation	.542	.514	.562	.565	.822	1	.666	.721	.666	.612	.383	.611	.800
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.026	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP7	Pearson Correlation	.580	.576	.616	.548	.812	.666	1	.484	.684	.616	.483	.525	.789
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.004	.000	.000	.004	.001	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP8	Pearson Correlation	.539	.476	.397	.360	.599	.721	.484	1	.668	.618	.401	.607	.704
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.020	.036	.000	.000	.004		.000	.000	.019	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP9	Pearson Correlation	.579	.615	.538	.480	.836	.666	.684	.668	1	.699	.555	.604	.804
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP10	Pearson Correlation	.510	.518	.481	.462	.673	.612	.616	.618	.599	1	.442	.509	.741
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.004	.006	.000	.000	.000	.000	.000		.009	.002	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP11	Pearson Correlation	.686	.638	.589	.644	.531	.383	.483	.401	.555	.442	1	.638	.723
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.026	.004	.010	.001	.000		.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
KP12	Pearson Correlation	.727	.724	.668	.690	.665	.611	.526	.607	.604	.509	.638	1	.822
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.002	.000		.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
TotalKP	Pearson Correlation	.861	.866	.832	.810	.890	.800	.789	.704	.804	.741	.723	.822	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reabilitas TQM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	21

Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	9

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	12

LAMPIRAN

5

Hipotesis 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,815 ^a	.664	.653	3.566

a. Predictors: (Constant), TQM

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	804.034	1	804.034	63.213	,000 ^b
Residual	407.025	32	12.720		
Total	1211.059	33			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), TQM

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.967	4.911		1.419	.166
TQM	.361	.045	.815	7.951	.000

a. Dependent Variable: KK

Hipotesis 2 dan 3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932 ^a	.868	.859	3.093

a. Predictors: (Constant), KK, TQM

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1946.111	2	973.056	101.734	,000 ^b
Residual	296.506	31	9.565		
Total	2242.618	33			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), KK, TQM

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.655	4.390		.149	.882
TQM	.177	.068	.294	2.607	.014
KK	.921	.153	.677	6.006	.000

a. Dependent Variable: KP