

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KHAS
PEKANBARU HOTEL**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau*



Oleh

ANNISA UTAMI

(185210308)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

TAHUN 2022

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel

ANNISA UTAMI

185210308

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan total quality management yang diwujudkan dalam 4 pilar dasar yakni kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional di Khas Pekanbaru Hotel. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 60 responden yang dibagi menjadi 30 responden karyawan dan 30 responden customer (tamu) dan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan total quality management yang diukur dengan 4 pilar dasar berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasi.

Kata kunci: *Total Quality Management, kinerja operasional*

ABSTRACT

The Effect of Total Quality Management (TQM) Implementation on Operational Performance at Khas Pekanbaru Hotel

ANNISA UTAMI

185210308

This study aims to analyze the effect of implementing total quality management which is embodied in 4 basic pillars, namely customer satisfaction, employee empowerment, continuous quality improvement and fact-based management on operational performance at Khas Pekanbaru Hotel. The research sample used was 60 respondents who were divided into 30 employee respondents and 30 customer respondents (guests) and sampling using purposive sampling method. The data analysis method used simple linear regression. The results showed that the implementation of total quality management as measured by the 4 basic pillars had a significant positive effect on operating performance.

Keywords: *Total Quality Management, operational performance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel”**. Adapun skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Dalam proses penyelesaian tugas akhir ini penulis telah memperoleh berbagai dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti dengan segala hormat dan ketulusan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

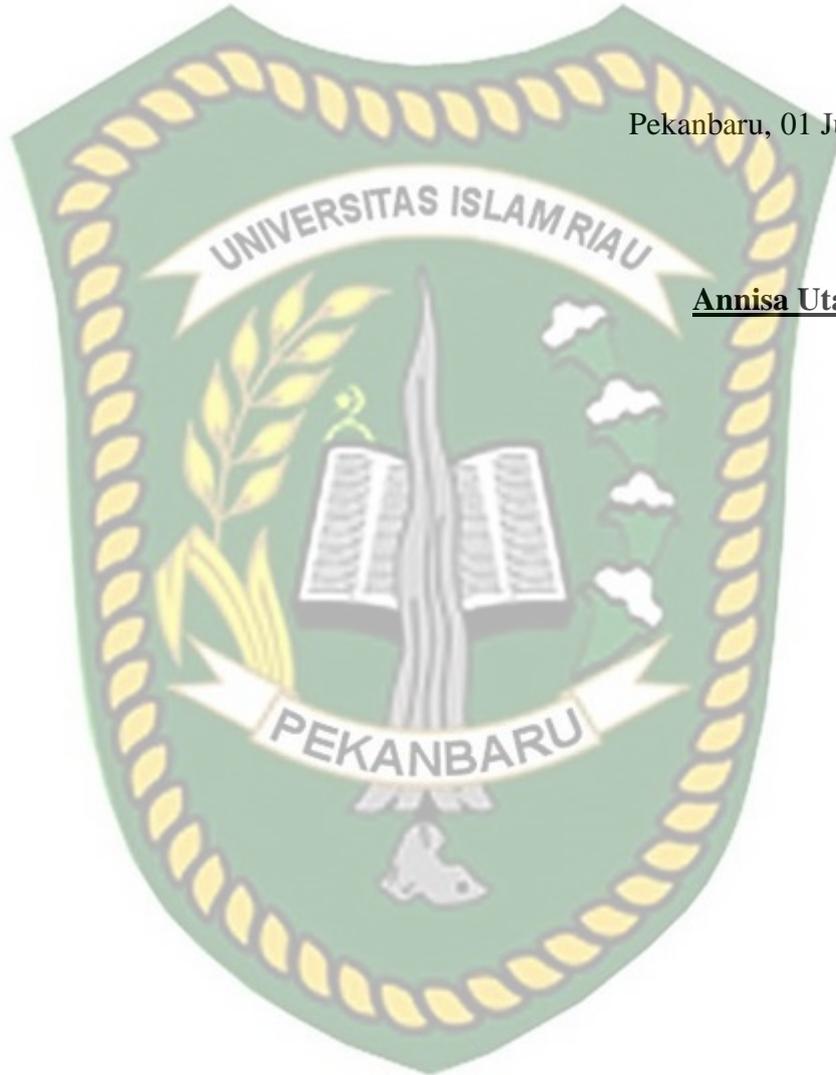
1. Kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Toto Radianto dan Ibunda Dewi Anggrainidan juga kepada saudara laki – laki saya Aditya Adrianto, SE yang telah memberikan doa dan dorongan serta motivasi baik moril material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepatwaktu.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi., SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
3. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

4. Bapak Abdul Razzak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
5. Ibu Susi Suryani, SE., MM selaku Pembimbing yang banyak membantu peneliti, dan yang telah meluangkan waktunya dan sekaligus selalu memberikan masukan, dorongan moral, serta saran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj Eka Nuraini R., M.Si dan Bapak Dr. Hamdi Agustin, SE., MM selaku Dosen Penguji yang memberikan kritik, saran dan perbaikan yang bermanfaat yang sangat membangun sehingga skripsi ini jauh lebih baik lagi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajar peneliti dengan sangat baik.
8. Kepada Ibu Dewi Sudarwati selaku HRD dari Khas Pekanbaru Hotel dan seluruh staff karyawan yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk bisa mendapatkan informasi dan data dalam penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat ku tersayang Amanda Felicia, Annisa AES, Fresna Dheka, Luciana Fardila, Tesya Fanny, Arip K, M Arip, Alif Nur, Tri Abdi, Wahyu Kurniawan, Samuel Hutapea, Andika Ramadhan, yang selalu membantu peneliti dalam segala keadaan dan situasi apapun.
10. Teman-teman seperjuangan manajemen lokal E angkatan 2018 terkhusus kepada (Nisa Rahmadani, Citra Andini, Putri Artha, Dinda Melenia, Deny Ramdani). Terima kasih atas dukungannya.

Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi para pembaca.

Pekanbaru, 01 Juni 2022

Annisa Utami



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Hotel	9
2.2 Kualitas	9
2.3 Total Quality Management.....	11
2.3.1 Pengertian Total Quality Management.....	11
2.3.2 Alat Total Quality Management	12
2.3.3 Tujuan Total Quality Management	14
2.3.4 Manfaat Total Quality Management	14
2.3.5 Faktor – Faktor Yang Dapat Menyebabkan Kegagalan TQM	15
2.4 Kinerja Operasi.....	18
2.4.1 Pengertian Kinerja.....	18
2.4.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	19
2.4.3 Pengertian Kinerja Operasi.....	22
2.5 Pengaruh Penerapan TQM terhadap Kinerja Operasi.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu	24
2.7 Kerangka Pemikiran	25
2.8 Hipotesis	26

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Lokasi Penelitian	27
3.2	Operasional Variabel	27
3.3	Jenis dan Sumber Data	28
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Teknik Analisis Data	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1	Sejarah Khas Pekanbaru Hotel	34
4.1.2	Visi dan Misi Khas Pekanbaru Hotel	36
4.1.3	Struktur Organisasi Khas Pekanbaru Hotel	37
4.2	Hasil Penelitian	41
4.2.1	Deskripsi Responden	42
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	45
4.2.3	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	53
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis	56
4.2.5	Hasil Uji Regresi Sederhana	57
4.2.4	Hasil Analisis Korelasi Determinasi	60
4.3	Pembahasan	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran-Saran	64
	DAFTAR PUSTAKA	
	BIOGRAFI PENULIS	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1 Penelitian Terdahulu	23
3.1 Operasional Variabel	26
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.4 Rekapitulasi TQM (Costomer) Orientasi pada Pelanggan	46
4.5 Rekapitulasi TQM (Costomer) Orientasi pada Kualitas	47
4.6 Rekapitulasi TQM (Karyawan) Pemberdayaan Karyawan	49
4.7 Rekapitulasi TQM (Karyawan) Manajemen Berdasarkan Fakta.....	50
4.8 Rekapitulasi Kinerja Operasional (Costomer).....	51
4.9 Rekapitulasi Kinerja Operasional (Karyawan)	52
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel TQM	54
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	55
4.12 Uji Normalitas Data Variabel Customer	56
4.13 Uji Multikolonieritas Data.....	57
4.14 Uji Autokorelasi.....	58
4.15 Coefficients ^a	59
4.16 Uji TCoefficients ^a	60
4.17 Hasil Regresi Pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional (Costomer)	61
4.18 Hasil Regresi Pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional (Karyawan) ..	62
4.19 Analisis Determinasi (Pelanggan)	63
4.20 Analisis Determinasi (karyawan)	64

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Penelitian Model Struktural	25
4.1	Struktur Organisasi	38



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era dimana teknologi sudah semakin canggih, hotel – hotel dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan yang relative cepat yang bersifat dinamis dan uncontrollable sehingga perusahaan dapat bersaing secara kompetitif. Untuk selangkah lebih maju dalam persaingan, perusahaan harus memiliki keunggulan unik yang membedakannya dari para pesaing. Kemampuan perusahaan untuk lebih maju dari pesaing ditengah persaingan yang semakin kompetitif disebut juga sebagai keunggulan bersaing, dimana perusahaan dapat merencanakan berbagai strategis atau ide yang unik sehingga lebih maju dibanding dengan pesaing.

Perusahaan yang bergerak baik dibidang produksi/ jasa harus pandai mencari peluang untuk bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melakukan usahanya. Untuk menghasilkan produk barang atau jasa pelayanan yang baik perusahaan terlebih dahulu meningkatkan mutu, sehingga terstruktur dan dapat memperbaiki suatu system mutu. Yang harus diketahui oleh setiap pembisnis adalah bahwa semakin banyak konsumen, semakin sulit untuk mengidentifikasi konsumen dengan cermat dalam hal kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas barang dan jasa yang diberikan.

Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama dalam hal kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan pada hakekatnya merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk (barang/jasa), kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan, semakin tinggi kualitas produk, semakin berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan, guna mempertahankan harga yang tinggi pada waktu yang bersamaan dalam waktu yang singkat, dengan biaya produksi rendah. Biaya produksi yang rendah ini dicapai dengan mengurangi “Cost of Poor” Quality (COPQ)” adalah biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dari kualitas yang buruk atau kegagalan produk yang tidak memenuhi standar pelanggan (Customer). Karena itu peningkatan kualitas memiliki tujuan untuk meningkatkan keuntungan. Tetapi implementasi total Manajemen Mutu (TQM) juga terkait dengan kinerja operasional yang terjadi di perusahaan (Sandhy Primadhana Islamy, 2017). Metrik kinerja operasional adalah cara untuk mengukur efektivitas kegiatan manajerial dalam merancang, memperbarui, mengoperasikan, dan memantau sistem produksi.

Kinerja operasional dapat diukur dengan menggunakan metrik seperti pangsa pasar, (pangsa pasar), peluncuran produk baru, kualitas produk/jasa, efektivitas pemasaran, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ketika penerapan Total Quality Management (TQM) dapat dilakukan dengan baik, maka pelaksanaan organisasi juga harus dilakukan dengan

baik. Salah satu kinerja operasional dapat dilihat dari jumlah pengunjung.

Berikut data jumlah pengunjung di Khas Hotel Pekanbaru.

Daftar Kunjungan Pesonna Hotel Pekanbaru Tahun 2020

BULAN	JUMLAH
Januari	3,736
Februari	4,753
Maret	3,114
April	765
May	845
Juni	2,124
Juli	2,948
Agustus	3,605
September	2,594
Oktober	3,388
November	4,020
Desember	4,890
Total	36,782

Sumber : Dokumen Hotel Pesonna Pekanbaru, 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa jumlah tamu dari tahun lalu bervariasi. Jumlah tamu yang datang ke Khas Pekanbaru Hotel meningkat di awal tahun, namun menurun di pertengahan tahun. Namun kembali meningkat di akhir tahun. Jika sebelumnya hotel ini dibawah naungan Pegadaian dengan nama Pesonna Hotel Pekanbaru, seiring dengan dilaksanakannya *branding ceremony* pada tanggal 20 November 2021 secara resmi hotel ini memakai nama Khas Pekanbaru Hotel di bawah naungan WIKA Realty dan dikelola oleh Hotel Indonesia Group (HIG). Agus Juharto Manager Khas Pekanbaru Hotel mengungkapkan, pengelolaan hotel ini sudah berpindah tangan sejak tahun 18 Agustus 2021

lalu. Selama tiga bulan transisi, perubahan dilakukan secara bertahap hingga perubahan nama dan manajemen ditetapkan.

Khas Pekanbaru Hotel merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang ada di kota Pekanbaru yang menerapkan muslim konsep yang jauh lebih bersahabat untuk tamu - tamu muslim. Hotel ini menyediakan fasilitas untuk menunjang pelayanannya, seperti fasilitas pokok bagi umat muslim serta fasilitas tambahan yang sengaja disediakan oleh hotel seperti 134 kamar hotel dengan 130 kamardeluxe dan 4 kamar hotel suite. Setiap kamar memiliki brankas kecil, perlengkapan mandi, air panas 24 jam, dan perlengkapan ibadah Islam yang terdiri dari sajadah, mukena, dan Al - Qur'an. Hotel ini juga menyediakan keran air yang dikhususkan untuk wudhu sebelum menunaikan ibadah sholat.

Indikator kepuasan yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa Khas Pekanbaru Hotel antara lain *tangible* meliputi interior hotel yang bernuasa islam dan kental akan budaya melayu, keramahan karyawan hotel, letak hotel yang strategis, penampilan karyawan yang rapi dan bersih, dan kelengkapan fasilitas hotel, indikator *reability*, meliputi kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan yang terbaik, indikator *responsiveness*, meliputi kesanggupan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, indikator *assurance*, meliputi kesopanan karyawan dan kemampuan untuk menciptakan rasa percaya konsumen, keamanan hotel, dan keterampilan pihak hotel, serta indikator *empathy*, meliputi rasa perhatian yang diberikan kepada konsumen. Indikator di atas dikembangkan oleh

Pasuraman dkk. Payne dalam Vivyan, yang disebut SERVQUAL (*service quality*) merupakan alat ukur terhadap kualitas pelayanan.

Dalam sebuah perusahaan, aturan ditetapkan dalam bentuk yang lebih formal, yaitu Standard Operating Procedure (SOP). Standar operasional prosedur (SOP) adalah perangkat lunak yang mengatur tahapan alur kerja dan alur kerja tertentu (Budiharjo, 201 : 7). Dengan adanya SOP membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut data SOP yang dilaksanakan oleh pihak Khas Pekanbaru Hotel:

1. Seluruh karyawan memiliki kewajiban untuk selalu menjaga kebersihan diri.
2. Seluruh karyawan berhenti memposting segala informasi yang berkaitan dengan **coronavirus** yang dapat menimbulkan keresahan.
3. Seluruh karyawan jika terkena flu/batuk diwajibkan memakai masker.
4. Selama masa waspada Covid – 19, hanya diberlakukan satu pintu masuk dan keluar melalui pintu lobby.
5. Setiap tamu yang akan masuk akan disemprot body spray disinfectant dan cek suhu.
6. Pihak hotel telah menyediakan tempat untuk mencuci tangan yang dapat digunakan oleh tamu dan karyawan.
7. Saat tamu masuk ke are lobby, tim security akan mengecek suhu dan memberikan hand sanitizer.

8. Pihak hotel juga menyediakan hand sanitizer didalam lift, dan sudah ada di dalam lift arahan untuk mengatur jarak antar tamu.
9. Petugas **Front Office / FB Service** berkewajiban dalam mengingatkan tamu untuk menggunakan hand sanitizer.
10. **MOD random check** kepada karyawan dengan melakukan pemeriksaan suhu badan.
11. Jika ditemukan ada tamu atau karyawan yang sedang sakit dengan indikasi demam, batuk, flu segera hubungi MOD atau management untuk penanganan awal.
12. MOD membantu menghubungi tim medis untuk penanganan lanjutan.
13. Jika diketahui ada tamu/karyawan dengan indikasi/suspect Coronavirus, maka jalur evakuasi dilakukan menggunakan lift 1 (satu) menuju basemen, pastikan Ambulance sudah tersedia di Basement.
14. MOD / Management memastikan bahwa kamar/ruangan yang telah ditempati oleh tamu/karyawan yang terindikasi tersebut segera disterilisasi.

Sumber : Database Pesonna Hotel Pekanbaru

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

“Apakah Penerapan Total Quality Management (TQM) berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekabaru Hotel”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

“Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekabaru Hotel”.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah

1. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberi masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan TQM yang mempengaruhi Kinerja Operasional.
3. Bagi pihak lain, dapat menjadi bahan referensi dalam penelitian-penelitian tentang pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori yang berisi landasan teori berkaitan dengan celebrity kualitas, *total quality management*, kinerja operasi serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode yang terdiri dari lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan sejarah singkat perusahaan dan hasil penelitian serta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan atas hasil pembahasan analisa data penelitian, dan saran-saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya. Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian serta pembahasannya.

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Hotel

Pengertian Hotel

Pada abad ke – 18 di London, Inggris. Kata “Hotel” digunakan pada sebuah rumah besar dengan akomodasi sewa harian, mingguan, atau bulanan yang disebut Garni. Kata hotel sendiri berasal dari bahasa latin hostel dan merupakan pengembangan lebih lanjut dari bahasa Perancis hostel yang dibuka untuk umum pada tahun 1797 (Yayuk Sri Perwani, 1993: 2).

Keputusan Menteri Pariwisata NO KM 37/PW.3340/MPPT-86,tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hote, Bab I, Pasal 1, ayat (b) tentang aturan dan klasifikasi hotel menyatakan: Sebagian atau seluruh bangunan yang digunakan untuk menyediakan akomodasi, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial, dan layanan pendukung lainnya kepada publik” (Rahardian &Pratomo, 2013).

2.2 Kualitas

2.2.1 Pengertian Kualitas

Heizer J & Render B (2015), Kualitas adalah Kemampuan barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Pada kehidupan sehari-hari kita sering mendengar orang mengungkapkan dilema kualitas, misalnya menyangkut kualitas sebagian besar produk buatan luar negeri yang lebih baik daripada produk sintesis dalam negeri. Selain itu juga contoh model debat antara 2 produk yang sama namun dengan brand yang tidak sama contohnya Ponsel Pintar Iphone dengan Samsung? Ac Sharp

dengan Daikin ? Yang mana yang memiliki kualitas lebih baik? Setiap orang pasti punya jawaban yang berbeda-beda karena kualitas itu sendiri mempunyaipoly kriteria. Orang yang yang tidak selaras akan menilai dengan kriteria yang tidak sama pula.

Konsep kualitas itu sendiri seringkali diklaim sebagai ukuran relatif dari suatu kebaikan produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain adalah fungsi dari spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa baik suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Tetapi aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. TQM merupakan konsep yang jauh lebih luas, yang tidak hanya menekankan aspek yang akan terjadinamun juga kualitas manusia dan kualitas proses. “Kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia”.Stephen Uselac dalam Tjiptono dan Diana (2001: 3)

2.2.2 Kualitas Jasa

Terdapat dua jenis layanan konseptual yang berlaku, yaitu: (1) Perspektif Nordik (Gonroos, 1995) membentuk kualitas layanan dalam konteks yang lebih global, dalam hal kualitas dan kualitas teknis fungsi; (2) model Servqual menekankan karakteristik interaksi layanan seperti (keandalan, responsif, percaya diri, empati, dan berwujud). Kualitas teknis adalah kualitas ini ditugaskan misalnya kebersihan kamar hotel, efisiensiperbaikan mobil, dll. Kualitas Fungsinya adalah kualitas pemberian layanan, perawatan dan memberikan layanan individu.

Dalam model Servqual, kualitas layanan didefinisikan sebagai: keseluruhan penilaian atau sikap terhadap keunggulan layanan (Parasuraman, et al., 1985). Definisi ini didasarkan pada tiga dasar konseptual utama, yaitu kualitas layanan lebih sulit dievaluasi oleh pelanggan berdasarkan kualitas produk; kualitas layanan yang dirasakan sebagai akibat dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang sebenarnya; dan mengevaluasi kualitas tidak hanya dilakukan pada hasil layanan, tetapi juga mencakup penilaian pemberian layanan.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible (bukti fisik)
2. Reliability (keandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (empati).

2.3 Total Quality Management

2.3.1 Pengertian Total Quality Management

TQM diartikan sebagai deretan seluruh fungsi asal perusahaan ke dalam falsafah holistik yg dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan” (Ishikawa dalam Pawitra, 1993, p. 135).Hal utama yang menjadi titik focus perusahaan adalah kualitas. Berbagai langkah dilakukan untuk meningkatkan efisiensi barang, fasilitas, dan manajemen perusahaan.

TQM adalah penemuan yang lahir dengan adanya berbagai inovasi dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Menurut Sularso dan Murdjianto (2004), TQM sendiri bisa didefinisikan menggunakan tiga istilah yang dimilikinya yaitu : *Total* (keseluruhan/holistik); *Quality* (Kualitas, derajat/taraf keunggulan barang atau jasa); *Management* (Tindakan, seni, cara menangani, pengendalian, pengarahan). Jadi maksud dari ketiga istilah yang dimilikinya ialah TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

2.3.2 Alat Total Quality Management

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2015), terdapat tujuh alat yang biasanya digunakan dalam TQM, yaitu :

Alat untuk Menghasilkan Ide – Ide

1. Lembar Periksa (*Check Sheet*)

Lembar periksa adalah suatu yang sistematis atau formulir yang dirancang untuk mencatat data. Dalam banyak kasus, pencatatan dilakukan sehingga pada saat pengambilan data pola dapat terlihat dengan mudah.

2. Diagram Pencar (*Scatter Diagram*)

Diagram pencar menunjukkan korelasi antara dua pengukuran. Bila dua hal saling berafiliasi, titik data akan menghasilkan kelompok yang sangat dekat. Bila menghasilkan pola yang acak, hal – halnya tidak berafiliasi.

3. Diagram Penyebab dan Efek

Diagram Penyebab dan Efek merupakan alat untuk mengidentifikasi suatu perkara kualitas dan titik inspeksi. Diagram ini juga dikenal sebagai diagram Ishikawa atau diagram *Fish – Bone*.

Alat untuk Mengatur Data :

4. Grafik Pareto

Grafik Pareto ialah metode dalam mengelola kesalahan, atau cacat untuk membantu memfokuskan perhatian atas usaha pada menuntaskan masalah.

5. Diagram Alur (*Flowcharts*)

Diagram Alur adalah cara untuk mereprentasikan proses atau sistem menggunakan kotak dan garis. Diagram ini berguna untuk memahami suatu proses atau menjelaskan suatu proses.

Alat untuk Mengidentifikasi Masalah :

6. Histogram

Alat ini memberikan informasi tentang rentang nilai untuk pengukuran dan frekuensi kemunculan setiap nilai. Histogram adalah representasi visual dari distribusi variabel. Histogram menunjukkan nilai dan variasi yang paling umum dalam pengukuran.

7. Pengendalian Proses Statistik

Pengendalian Proses Statistik ialah proses yang dipergunakan untuk memantau standar, melakukan pengukuran, serta mengambil tindakan korektif saat barang serta jasa diproduksi.

2.3.3 Tujuan Total Quality Management

Menurut Saril (2019), tujuan utama dari TQM adalah untuk meningkatkan kualitas kerja, produktivitas dan efisiensi. Sebagai proses keberhasilan, TQM dianggap berhasil meningkatkan kualitas kerja, lebih berkualitas, lebih produktif, dan memiliki hasil kerja yang lebih baik dalam bentuk produk/jasa.

2.3.4 Manfaat Total Quality Management

Banyak manfaat yang bisa didapat dari penerapan TQM, khususnya bagi pelanggan, perusahaan serta untuk staf dan karyawan. Dari manfaat tersebut berdasarkan sistem kerja program TQM yang berbasis perbaikan terus menerus atau berkelanjutan. Ini akan berkurang berbagai bentuk pemborosan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua faktor-faktor ini pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan.

- **Manfaat penerapan TQM bagi pelanggan adalah :**

- 1) Akan ada sedikit atau tidak ada masalah dengan produk atau layanan.
- 2) Tampaknya pelanggan lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka daripada perusahaan.
- 3) Akan menjamin bahwa semua pelanggan akan puas dengan pembelian mereka.

- **Manfaat TQM bagi institusi adalah:**

- 1) Terdapat perubahan/pergeseran kualitas produk dan layanan.
- 2) Staf lebih termotivasi oleh tujuan dan sasaran perusahaan.
- 3) Produktifitas meningkat.
- 4) Biaya produk turun karena produk cacat berkurang dan,
- 5) Dapat mengatasi permasalahan dengan cepat dan tepat.

- **Manfaat TQM bagi staf Organisasi adalah:**

- 1) Pemberdayaan. Bahwa mereka dapat diberdayakan untuk meningkatkan alur kerja mereka dan mencapai tujuan mereka.
- 2) Para karyawan lebih terampil dan berpengalaman.
- 3) Para karyawan cenderung lebih dihargai dan dikenali.

2.3.5 Faktor – Faktor Yang Dapat Menyebabkan Kegagalan TQM

Ketika sebuah organisasi menerapkan TQM seperti inovasi manajemen lainnya, atau menganggap TQM sebagai alat perbaikan cepat, maka usahanya gagaldari awal. Pendekatan TQM membutuhkan perubahan total dalam praktik manajemen, dengan komitmen jangka panjang dan tujuan terpadu. Agar berhasil dengan TQM, karyawan harus dilatih dengan baik.

Banyak organisasi/perusahaan membuat kesalahan umum ketika meluncurkan inisiatif peningkatan kualitas. Ini termasuk upaya

implementasi setengah hati dan harapan yang tidak realistis. Beberapa kesalahan dilakukan, antara lain.

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior

Upaya inisiatif peningkatan mutu harus dilakukan secara berkesinambungan dimulai dari manajemen yang harus terlibat langsung dalam pelaksanaannya. Jika tanggung jawab didelegasikan ke pihak lain (misalnya, profesional yang dibayar), kemungkinan gagal sangat tinggi.

2. Team mania

Organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan. Agar berhasil bekerja sama, penting untuk mempertimbangkan aspek individu dan kolektif dari kerja tim. Baik supervisor maupun karyawan perlu memiliki pemahaman yang baik tentang peran masing-masing agar dapat bekerja sama secara efektif. Supervisor perlu belajar bagaimana menjadi pelatih yang efektif, sementara karyawan perlu belajar bagaimana menjadi anggota tim yang baik. Selain itu, organisasi perlu membuat perubahan dalam budaya sehingga kerja tim bisa berhasil.

3. Proses Penyebarluasan (deployment)

Beberapa organisasi mengembangkan inisiatif kualitas tanpa perencanaan untuk mengintegrasikannya ke dalam semua elemen organisasi (operasi, pemasaran, dll.). Manajer, serikat pekerja, pemasok, dan departemen manufaktur lainnya juga perlu dilibatkan dalam

pengembangan inisiatif ini. Hal ini melibatkan pemikiran tentang struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan, dan kesadaran.

4. Menggunakan Pendekatan Yang Terbatas Dan Dogmatis

Ada juga organisasi yang hanya menggunakan pendekatan Deming, Juran, atau Crosby dan hanya menerapkan prinsip masing – masing. Tidak ada satu pendekatan yang cocok untuk setiap organisasi. Bahkan pakar kualitas menyarankan agar organisasi menyesuaikan program kualitas mereka dengan kebutuhan spesifik mereka.

5. Harapan Yang Terlalu Berlebihan Dan Tidak Realistis

Jika mengirim karyawan ke pelatihannya beberapa hari tidak berarti mereka telah mempelajari keterampilan, apa artinya? Masih butuh waktu untuk mendidik, menginspirasi, dan menciptakan orang yang sadar akan pentingnya kualitas. Seringkali dibutuhkan waktu yang sangat lama untuk melakukan perubahan yang berdampak pada peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

6. Empowerment Yang Bersifat Prematur

Banyak perusahaan yang tidak memahami pentingnya memberdayakan karyawannya. Mereka percaya bahwa jika karyawan telah diberikan pelatihan dan wewenang baru dalam untuk bertindak, maka karyawan tersebut akan mampu dapat mengarahkan diri mereka sendiri dan menghasilkan hasil yang positif. Seringkali, karyawan tidak tahu apa yang harus dilakukan setelah pekerjaan mereka selesai. Untuk itulah mereka membutuhkan tujuan dan sasaran yang jelas agar tidak ada kesalahan.

Ada banyak hal yang bisa salah dengan program TQM disebuah perusahaan, dan seringkali kesalahan ini dibuat. Jika sebuah perusahaan benar-benar memahami konsep TQM sebelum mencoba menerapkannya, maka kesalahan ini dapat dihindari.

2.4 Kinerja Operasi

2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah ukuran seberapa baik seseorang dalam melakukan tugas. Ini menggambarkan seberapa baik orang ini memenuhi tuntutan pekerjaan mereka. Menurut Srimindarti (2006) Kinerja adalah penentuan berkala atas efektivitas operasional organisasi dan bagiannya dari organisasi dan kinerja relatif karyawannya berdasarkan tujuan, standar dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa pendapat mengenai kinerja, seperti: dikemukakan oleh Rue dan Byars dalam (Pasolong, 2008:175) bahwa "Kinerja adalah pencapaian hasil".

Armstong dan Baron dalam (Wibowo, 2011: 7) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan berkontribusi pada perekonomian.

“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.” Murdijanto P. (2001:29)

Gibson, Ivancevich dan Donnelly dalam (Amins, 2012), menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Widodo (2006) kinerja yang baik adalah melaksanakan suatu kegiatan dan menyempurnakannya dengan sebaik – baiknya sesuai dengan tanggung jawabnya, dengan harapan hasilnya akan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem penilaian kinerja adalah suatu prosedur pengukuran kinerja pegawai berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan membandingkan tujuan (hasil kerja) dengan persyaratan uraian tugas yaitu standar kerja untuk periode tertentu yang telah ditetapkan. Standar kerja ini dapat dibuat baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

2.4.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Pada kenyataannya tidak selalu kinerja karyawan berada pada kondisi yang diinginkan baik oleh karyawan maupun perusahaan. Semakin banyak kemampuan dan keahlian yang dimiliki seorang karyawan, maka semakin cepat dan tepat pula dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Adapun faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik hasil ataupun perilaku karyawan adalah sebagai berikut: (Kasmir,2016)

a. Kemampuan dan keterampilan

Kemampuan atau keterampilan untuk melakukan suatu pekerjaan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan. Semakin seseorang

mampu dan terspesialisasi, semakin orang itu dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan benar sesuai dengan yang ditentukan.

b. Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan berarti memiliki pengetahuan rinci tentang apa yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Seseorang yang pandai dalam bekerja akan memberikan hasil kerja yang baik, begitu pula sebaliknya.

c. Rancangan kerja

Merupakan sebuah rencana kerja yang dapat membantu karyawan untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih mudah.

d. Kepribadian/karakter

Ini adalah kepribadian seseorang atau karakter orang yang memilikinya

e. Motivasi kerja

Motivasi kerja adalah kekuatan yang mendorong seseorang untuk memulai suatu tugas. Jika karyawan memiliki motivasi yang kuat dari dalam dirinya sendiri atau dari luar dirinya (misalnya dari perusahaan, rumah atau lingkungan sekitarnya), maka karyawan tersebut akan termotivasi untuk melakukan sesuatu yang baik.

f. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mengatur, mengelola dan memerintahkan bawahannya untuk melakukan tugas – tugas tertentu.

g. Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan dapat digambarkan sebagai cara seorang pemimpin memperlakukan dan memerintah bawahannya.

h. Budaya organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat norma dan kebiasaan yang umum bagi sebuah perusahaan atau organisasi. Norma dan kebiasaan ini mungkin sulit untuk diubah, tetapi dapat berdampak signifikan pada perilaku karyawan.

i. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan.

j. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi lingkungan bekerja, lingkungan kerja ini juga dapat mempengaruhi keputusan karyawan dalam bekerja.

k. Loyalitas

Merupakan kesetiaan atau bagaimana pengabdian karyawan dalam bekerja dan membela perusahaan.

l. Komitmen

Merupakan suatu kepatuhan karyawan terhadap perusahaannya dan memiliki tujuan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dengan baik.

m. Disiplin kerja

Merupakan usaha seorang karyawan untuk melaksanakan kegiatan profesionalnya dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini salah satu contohnya dapat berupa waktu, seperti ingin bekerja tepat waktu.

2.4.3 Pengertian Kinerja Operasi

Kinerja operasional adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan diri dalam produksi barang dan jasa, juga menggunakan alat dan teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi (Daft, 2010).

Sedangkan Handoko (2010), kinerja operasional (*operational performance*) adalah aktivitas manajemen yang mengarah pada pemilihan, desain, pemutakhiran, pengoperasian, dan pemantauan sistem produksi. Dengan kata lain, kinerja adalah ukuran kinerja perusahaan berdasarkan efisiensi, efektivitas, dan standar atau metrik tanggung jawab sosial serta produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan dan lebih khusus lagi, tujuan ini terkait dengan:

- a) Efektivitas dan efisiensi penggunaan aset dan sumber daya perusahaan lainnya merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilannya.
- b) Menjaga agar perusahaan tidak mengalami kerugian finansial.
- c) Perusahaan mengharapkan karyawannya untuk bekerja secara efisien dan produktif, tanpa membebani perusahaan dengan biaya yang berlebihan.

- d) Selain itu, semua pihak yang terlibat harus mendahulukan bisnis perusahaandan menghindari kepentingan pribadi diatas kebutuhan perusahaan.

2.5 Pengaruh Penerapan TQM terhadap Kinerja Operasi

Dalam praktiknya, TQM memiliki dampak besar pada kinerja perusahaan. Peningkatan TQM akan berdampak positif pada kinerja perusahaan karena unsur – unsur TQM yang meliputi fokus pelanggan, peningkatan mutu kualitas, manajemen berdasarkan fakta, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, dan pemberdayaan karyawan. Jika semua elemen ini diimplementasikan secara konsisten, tujuannya adalah untuk mencapai laba dan menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berjalan dengan baik.

Tujuan TQM adalah untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya, sehingga keuntungan dapat ditingkatkan dan harga dapat bersaing. Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, secara umum disepakati bahwa kepercayaan pada suatu jiwa adalah fenomena universal. Tujuan TQM adalah untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses pada tingkat biaya yang paling ekonomis, yang akan mengarah pada peningkatan produktivitas, kepuasan pelanggan dan kesuksesan finacial bagi perusahaan.

Berdasarkan informasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa jika suatu perusahaan memiliki program TQM yang dikelola dengan baik, kemungkinan akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Variable	Metode	Hasil Penelitian
1.	Sandhy Primadhan aIslamy (2017)	“ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT. SO GOOD FOOD”.	Penerapan Total Quality Management	Metode <i>purposive sampling</i>	Penerapan Total Quality Management terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja operasi.
2.	NURUL AZISA (2018)	“ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA HOTEL SINGGASANA MAKASSAR”	Penerapan Prinsip – Prinsip Total Quality Management	Pengumpulan data dilakukan dengan metode angket dan dokumentasi.	Penerapan prinsip Total Quality Management(TQM) di Hotel Singgasana Makassar berdampak positif terhadap kinerja Perusahaan Hotel Singgasana Makassar.
3.	Mega Intan Wahyuni dan Anastasia Susty Ambarriani (2019)	“PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON-BINTANG DI KOTA YOGYAKARTA ”	Penerapan Manajemen Kualitas	Metode Deskriptif Kuantitatif	hotel non bintang telah menggunakan dan menerapkan indikator pengukuran pelaksanaan mutu manajemen dalam usahanya dengan baik.
4.	NOVALI A, NELLY ASTUTI FERRY, PANJAITAN (2018)	“ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN	Pengaruh Total Quality Management	Analisis Regresi dengan Uji Simultan dan Parsial	kepuasan pelanggan di Hotel Grand Mutiara Pangkalpinang dapat ditingkatkan melalui Total Quality Management.

		(Studi Kasus di Hotel Grand Mutiara Pangkalpinang)”			
5.	Muslim Amin and Abdullah Mohamed Aldakhil, Chengzhong Wu, Sajad Rezaei, dan Cihan Cobanoglu (2017)	“The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance”	TQM, kepuasan karyawan dan kinerja hotel	Metode <i>purposive sampling</i>	bahwa tujuh konstruksi TQM memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan karyawan dan kinerja hotel.

2.7 Kerangka Berfikir

Sesuai dengan telaah pustaka penulis menggambarkan Kerangka penelitian model struktural sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Model Struktural



2.8 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan dan landasan teori yang dikemukakan di atas maka hipotesis penelitian ini adalah :

“Diduga Penerapan Total Quality Management (TQM) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Operasional pada Khas Pekabaru Hotel”.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Lokasi Penelitian

Khas Pekabaru Hotel adalah salah satu hotel bintang 3 yang mengusung *lifestyle and halal concept* yang berlokasi Jl. Jend. Sudirman No.455, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28127

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1 : Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
TQM diartikan sebagai deretan seluruh fungsi asal perusahaan ke dalam falsafah holistik yg dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan” (Ishikawa dalam Pawitra, 1993, p. 135).	➤ Orientasi Pada Pelanggan	1) Kualitas pelayanan yang diberikan. 2) Harga kamar hotel. 3) Kemudahan mengakses produk. 4) Cara mengiklan produk.	Skala Ordinal
	➤ Orientasi Pada Kualitas	1) <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) 2) <i>Realibility</i> (Kehandalan) 3) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4) <i>Assurance</i> (Jaminan) 5) <i>Empathy</i> (Empati) (Harfika dan Abdullah, 2017,p. 48)	Skala Ordinal
	➤ Pemberdayaan Karyawan	1) <i>Meaning</i> 2) <i>Competenc</i> , 3) <i>Self – determination</i> 4) <i>Impact</i>	Skala Ordinal
	➤ Manajemen Berdasarkan Fakta	1) Prioritisasi 2) Variasi	Skala Ordinal

Kinerja operasional adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan diri dalam produksi barang dan jasa, juga menggunakan alat dan teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi	➤ Reputasi Perusahaan	1) Merek/nama perusahaan 2) Kepercayaan	Skala Ordinal
	➤ Efisiensi	1) Jenis/type hotel. 2) Pelayanan sesuai SOP	Skala Ordinal

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data dapat dipisahkan ke dalam kategori berdasarkan sumber dari mana ia diperoleh (Mudrajad, 2003), yaitu:

- a. Sumber data primer adalah sumber informasi pertama. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari karyawan hotel tentang penerapan TQM dan kinerja operasional.
- b. Sumber data sekunder meliputi orang atau lembaga yang telah mengumpulkan data primer atau dari data sekunder lainnya yaitu dokumen, literature, dan laporan lain yang dapat mendukung data primer dari Khas Pekanbaru Hotel.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Dalam sebuah penelitian tentu ada populasinya. Sugiyono (2012) berpendapat bahwa “Populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan dari objek dengan sifat dan karakteristik tertentu bagi peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Populasi tidak hanya mencakup manusia, tetapi juga benda alam lainnya dan karakteristiknya. Selanjutnya populasi tidak hanya mencakup jumlah pada subjek yang dipelajari, tetapi juga mencakup semua sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Dilihat dari jumlahnya, Suharsimi Arikunto (2006: 130) membedakan penduduk menjadi dua, yaitu:

- 1) Ada sejumlah elemen yang terbatas dalam grup ini.
- 2) Terdapat bilangan perkara yang tidak terhingga di luar sana, terdiri daripada perkara yang sangat sukar untuk dicari.

Dalam penelitian ini, menggunakan populasi berhingga, yaitu populasi dengan jumlah elemen tertentu.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu. Sampel sebagian dari populasi yang mempunyai sifat atau kondisi tertentu yang akan diteliti. Sedangkan sampling merupakan proses memilih beberapa objek psikologis dari suatu populasi (Supriyanto, 2009).

Populasi dan Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 30 karyawan Khas Pekanbaru Hotel dan 30 customer yang pernah menginap di Khas Pekanbaru Hotel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probabilitas sampling, artinya unsur-unsur dalam populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam teknik ini, peneliti memilih *purposive sampling* atau sampel

tujuan subjektif. Pemilihan “sampel sasaran” ini akan berasal dari kelompok sasaran tertentu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan. (Ferdinand, 2006).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik – teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah :

1. Wawancara

Metode pengumpulan data ini dilakukan oleh peneliti dalam bentuk tanya jawab atau wawancara dengan salah satu pihak/staff yang bertindak sebagai informan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.

2. Kuisisioner

Susunan pertanyaan yang dibuat untuk mendapatkan data/informasi mengenai hal – hal yang diperlukan dalam penelitian yang diberikan kepada responden (Supriyanto, 2009).

3. Studi Pustaka

Teknik ini digunakan dengan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penelitian yang bersumber dari buku, artikel/jurnal ilmiah, serta sumber terpercaya lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

4. Studi Dokumen

Teknik ini dilakukan dengan mengambil bahan dari salah satu sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, yang bisa berasal dari film atau foto.

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan cara pengolahan data penelitian. Data yang diperoleh peneliti bersifat data kuantitatif, sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode statistik. Metode statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, uji hipotesis persamaan regresi sederhana, dan analisis korelasi determinasi.

3.6.1 Uji Validitas

Validitas kuesioner ditentukan oleh apakah kuesioner itu secara akurat mengukur hal – hal yang ingin diukur. Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi produk pada momen Pearson, yang menghitung korelasi antara setiap pertanyaan dan skor total (Umar, 2003).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Setelah instrumen dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas, yaitu nilai yang mewakili konsistensi instrumen dalam mengukur gejala yang sama. Untuk mengukur reliabilitas kuesioner digunakan teknik alpha cronbach (Umar, 2003) Nilai alpha lebih tinggi dari nilai r tabel dengan taraf signifikansi penelitian 5%. Jadi tabel r yang didapat adalah

3.6.3 Uji Hipotesis

Penggunaan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui benar tidaknya suatu hipotesis yang diajukan.

a. Uji t

Uji-t digunakan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok. Hasil uji-t terdapat pada tabel koefisien pada kolom sage (signifikansi). Untuk nilai probabilitas atau signifikansi t-value $< 0 >$ 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.6.4 Persamaan Regresi Sederhana

Untuk mengetahui arah hubungan dan bagaimana penerapan TQM mempengaruhi kinerja operasional digunakan uji analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah analisis statistik parametrik, dan data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran minimal interval dan berdistribusi normal. Persamaan umum regresi linear sederhana menurut Sugiyono (2018: 188) adalah :

$$Y = a + b X$$

Y = Kinerja Operasi

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = TQM

3.6.5 Analisis Korelasi Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Khas Pekanbaru Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa yang menawarkan jasa kamar pada masyarakat umum dengan berbagai fasilitas dan pelayanan. Hotel Pesonna adalah salah satu hotel berbintang III yang berlokasi di jalan Jendral Sudirman No. 455, Pekanbaru- Riau. Pesonna adalah salah satu aset milik BUMN PT. Pegadaian Persero dan dikelola oleh anak perusahaanyaPT. Pesonna Indonesia Jaya. Pesonna Hotel mengusung konsep *lifestyle and halal concept*, Pesonna hotel sendiri memiliki arti yaitu Pegadaian Selalu Optimalkan Nilai – Nilai Aset. Pesonna Hotel ada di 9 kota di Indonesia, yaitu di Surabaya, Makasar, Pekanbaru, Pekalongan, Gresik, Tegal, Semarang, dan Yogyakarta (Malioboro & Tugu).

Namun terjadi peralihan kepemilikan sesuai dengan SK Menteri BUMN Tahun 2021, dimana 9 aset Pesonna Hotel di Indonesia beralih kepemilikan dari PT. Pegadaian Persero menjadi milik PT. Wika Realty. Karena sudah beralih kepemilikan, maka terjadilah perubahan dari *brand*. Peralihan kepemilikan sendiri terjadi pada tanggal 18 Agustus 2021. Lalu pada tanggal 20 November 2021 secara resmi hotel ini memakai nama Khas Pekanbaru Hotel di bawah naungan WIKA Realty dan dikelola oleh Hotel Indonesia Group (HIG). Ada 8 Hotel lainnya yang berganti nama menjadi Khas daerah masing-masing, Adapun 8 hotel Pesonna lainnya

yang berganti nama menjadi Khas daerah masing-masing adalah, Khas Tegal, Khas Pekalongan, Khas Semarang, Khas Malioboro, Khas Tugu, Khas Surabaya, Khas Gresik dan Khas Makasar.

Ada pun fasilitas kamar dan fasilitas hotel yang disediakan oleh hotel Pesonna Pekanbaru adalah sebagai berikut :

a. Jenis kamar

1. *Suite room*

Satu tempat tidur single, kunci kamar elektronik, brankas digital individu di kamar, AC individu di setiap kamar, telepon IDD, shower air panas dan dingin, saluran TV satelit internasional dan lokal, fasilitas pembuat kopi dan teh, peralatan pendeteksi kebakaran, layanan kamar 24 jam, dan mukenah dan Quran.

2. *Deluxe room*

Ada dua jenis tempat tidur king dan double, kunci kamar elektronik, brankas kamar digital individu, kontrol AC individu untuk setiap kamar, panggilan telepon internasional langsung, shower air panas dan dingin, saluran TV satelit internasional dan lokal, minibar, pembuat kopi dan teh. fasilitas. Hotel ini menawarkan peralatan pendeteksi kebakaran, layanan kamar 24 jam, dan layanan Alquran.

b. Fasilitas hotel

1. Kolam renang

Kolam renang ini terletak di lantai satu Khas Pekanbaru Hotel, memberikan suasana yang menyenangkan.

2. Ruang Rapat

Ruang Rapat yang terletak di lantai dua Khas Pekanbaru Hotel ini memiliki tiga ruangan, dimana dalam satu ruangan bias menampung 30 puluh orang.

3. Ballroom

Ballroom ini dapat berkapasitas tiga ratus orang. Ruangan ini bisa digunakan untuk seminar, acara launcing produk baru, family gathering, acara resepsi pernikahan, dan lain sebagainya.

4. Musholla

Di lantai atas Khas Pekanbaru hotel ini terdapat musholla yang memiliki kapasitas yang cukup untuk perempuan dan laki-laki.

4.1.2 Visi dan Misi Khas Pekanbaru Hotel

Selain itu Khas Pekanbaru Hotel juga memiliki visi dan misi dalam pencapaian tujuan yang diharapkan, adapun visi dari Khas Pekanbaru Hotel yaitu :

“Menjadi perusahaan terpercaya dan pilihan utama bagi target konsumen dalam bidang properti dan yang terkait baik di dalam maupun di luar negeri.”

Serta Misi dari Khas Pekanbaru Hotel adalah :

- 1) Menciptakan produk inovatif dengan mutu terunggul dan berdaya saing tinggi.
- 2) Menjadi market leader di setiap target pasar melalui produk bernilai investasi tinggi bagi konsumen.

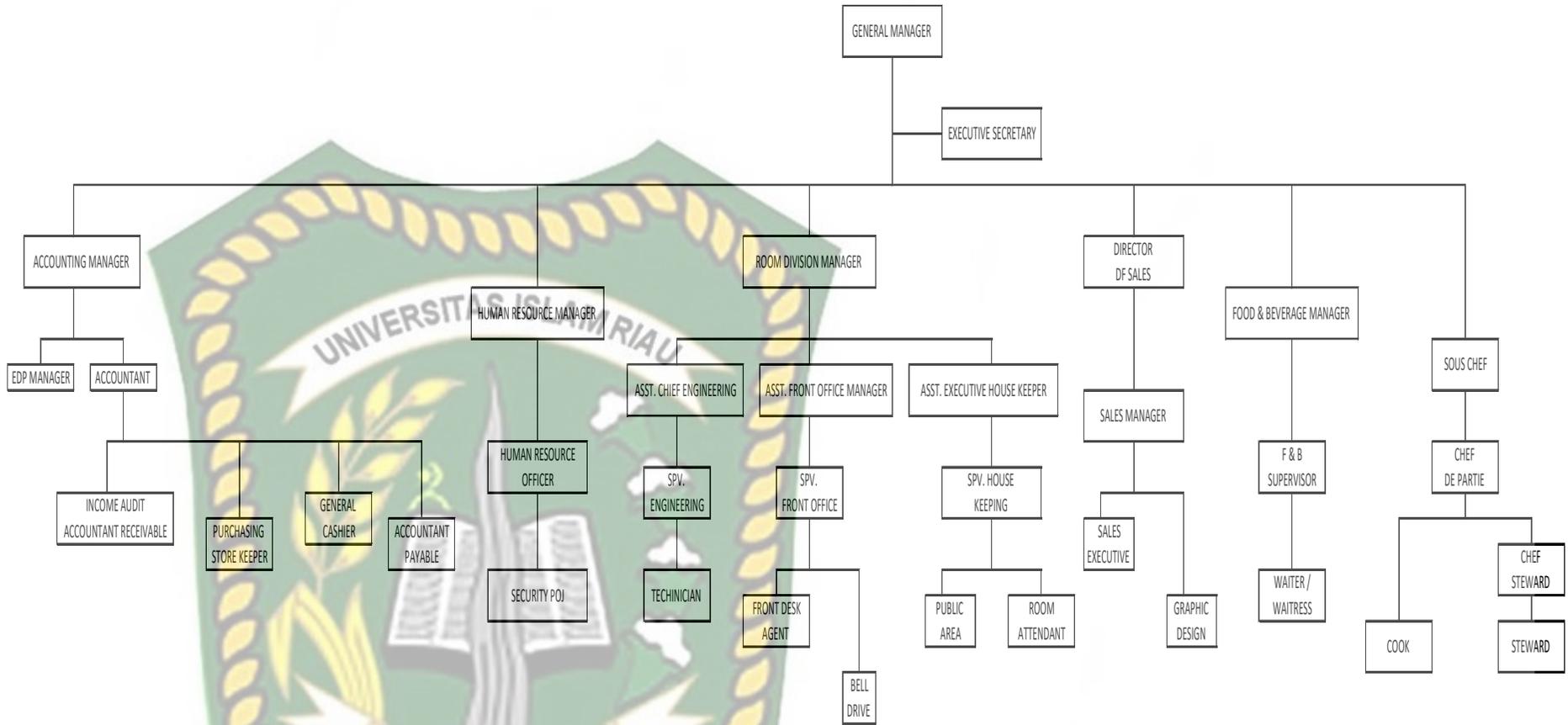
- 3) Memberikan imbal investasi yang tertinggi di bidangnya bagi pemegang saham.
- 4) Mewujudkan tempat kerja yang menarik dan menantang bagi karyawan.
- 5) Menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra kerja.
- 6) Menjaga kelestarian lingkungan.

4.1.3 Struktur Organisasi Khas Pekanbaru Hotel

Di bawah ini akan di bahas mengenai fungsi dari masing-masing struktur organisasi pada Khas Pekanbaru Hotel :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi



1. Manajer Umum

Tugas utama seorang General Manager adalah mencari cara untuk membuat hotel lebih efisien dan memuaskan bagi tamu, sekaligus meningkatkan hubungan dengan tamu dan memaksimalkan keuntungan dari hotel.

2. Sekretaris Eksekutif

Sekretaris Eksekutif melapor kepada Manajer Umum, yang bertanggung jawab untuk mengawasi operasi sehari-hari organisasi. Bekerja sama dengan General Manager untuk membantu mereka menjalankan tugasnya dan menjadi cadangan jika General Manager tidak ada.

3. Accounting Manager

Fungsi pokok jabatan ini adalah mengendalikan finansial hotel serta menyusun laporan keuangan perusahaan sesuai dengan accounting manual dan ketentuan - ketentuan yang berlaku.

a. EDP manager

Bertugas untuk memproses informasi dengan mengambil data dari dokumen ataupun non dokumen. Dan memastikan data yang telah di input tersimpan secara akurat.

b. Accountant

Bertugas untuk mengawasi bagian pendapatan atau pengeluaran dari hotel dan membuat pembukuan atas transaksi yang dilakukan oleh hotel.

4. Human Resource Manager

Human Resource Manager bertugas melakukan perencanaan, mengontrol dan mengawasi tindakan atau kegiatan dari bagian Human Resource

a. Human Resource Officer

Bertugas memastikan kesejahteraan karyawan dengan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan karyawan

b. Security POJ

Bertugas melaksanakan semua tugas – tugas seorang Security Guard

5. Room Division Manager

Memastikan kegiatan operasional di Front Office, Housekeeping dan Laundry berjalan dengan baik. Berperan penting dalam reservasi kamar dan penerimaan tamu. Room Division Manager dibantu oleh Asst. Chief Engineering, Asst. Front Office Manager dan Asst. Executive House Keeper dalam menjalankan tugasnya.

6. Director DF Sales

Director Df Sales mempunyai tanggung jawab dalam menjaga kualitas pada proses dan taktik penjualan. Direktur penjualan juga bertanggung jawab dalam menyusun, memperbaiki dan menyarankan revisi dalam laporan penjualan yang diberikan sebelum diberikan kepada chief sales officer.

7. Food & Beverage Departement

Food & Beverage Departement merupakan departemen yang menangani masalah makanan dan minuman bagi para tamu. Food & Beverage Departement mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain:

1. Pengadaan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah sampai siap dikonsumsi oleh para tamu.
2. Melayani pemesanan makanan dan minuman bagi para tamu hotel (Nelda, 2018).

8. SOUS CHEF

Sous Chef bertanggung jawab membuat jadwal Head Chef dan dapat menggantikan pekerjaan apabila Head Chef tidak berada ditempat.

a. *Chef De Partie*

Bertugas untuk memantau kelancaran pelaksanaan operasi di salah satu area dibawah kendalinya.

4.2 Hasil Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan analisis dari hasil penelitian “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasi” pada Khas Pekanbaru Hotel. Analisis data dimulai dengan uji validitas data, uji reliabilitas data, hasil uji asumsi klasik, hasil uji hipotesis dan hasil uji regresi linear sederhana. Pengumpulan data penelitian digunakan untuk pengujian hipotesis yaitu Pilar dasar TQM dan Kinerja Operasi pada Khas Pekanbaru Hotel. Secara keseluruhan jumlah sampel yang didapat 60 responden. Setelah data terkumpul, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan SPSS 25,0.

4.2.1 Deskripsi Responden

Sebelum melakukan analisis lebih dahulu dikemukakan citraciri responden yg dipakai untuk melengkapi penelitian ini. Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 kelompok responden yaitu karyawan dari Khas Hotel Pekanbaru dan customer Khas Hotel Pekanbaru. Deskripsi responden dalam penelitian ini peneliti bagi menjadi empat karakter, yakni berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama masa kerja. Deskripsi mengenai karakteristik responden penelitian dijabarkan sebagai berikut:

A. Kriteria Responden Berdasarkan Usia

Kriteria responden berdasarkan usia dibagi kedalam 4 kategori yakni usia 17 hingga 25 tahun, 26 hingga 35 tahun, 36 hingga 45 tahun dan lebih dari 45 tahun.

Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Customer			
1	17-25	5	16,67
2	26-35	6	20,00
3	36-45	14	46,67
4	45 >	5	16,67
Jumlah		30	100
Karyawan			
1	17-25	3	10,00
2	26-35	12	40,00
3	36-45	9	30,00
4	45 >	6	20,00
Jumlah		30	100
Total		60	

Sumber : data primer hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas responden yang terbanyak dari customer yang berusia 36-45 tahun berjumlah 14 orang atau 46,67%, lalu diikuti dengan usia 26-35 tahun berjumlah 6 orang atau 20%, kemudian umur 17-25 dan 45> masing-masing 5 orang atau 16,67%. Sementara responden yang terbanyak dari karyawan berusia 26-35 orang sebanyak 12 orang atau 40%. diikuti oleh usia 36-45 tahun sebanyak 9 orang atau 30%, lalu usia 45> tahun sebanyak 6 orang atau 20%.

B. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin peneliti gunakan untuk membedakan responden laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini: Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Customer			
1	Laki-laki	16	53,33
2	Perempuan	14	46,67
Jumlah		30	100
Karyawan			
1	Laki-laki	27	90,00
2	Perempuan	3	10,00
Jumlah		30	100
Total		60	

Sumber : data primer hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden (customer) terbanyak berjenis kelamin laki-laki yaitu 16 atau 53,33% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan 14 responden atau 46,67%. Sementara untuk responden

(karyawan) terbanyak jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang atau 90%. jenis kelamin perempuan 3 orang atau 10%.

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dibagi menjadi tiga kategori, yakni: dari Sekolah Menengah Atas (SMA) atau Sederajat, Diploma 3 dan Sarjana. Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Customer			
1	SMA	14	46,67
2	D3	7	23,33
3	S1/S2	9	30,00
Jumlah		30	100
Karyawan			
1	SMA	22	73,33
2	D3	5	16,67
3	S1/S2	3	10,00
Jumlah		30	100
Total		60	

Sumber : data primer hasil penelitian 2022 (data diolah)

Pada tabel di atas pendidikan terakhir customer yang terbanyak SMA sebanyak 14 orang atau 46,67%, selanjutnya S1/S2 sebanyak 9 orang atau 30% serta D3 sebanyak 7 orang atau 23,33%. Untuk karyawan pendidikan terakhir terbanyak SMA sebanyak 22 orang atau 73,33%. D3 sebanyak 5 orang atau 16,67% serta S1/S2 sebanyak 3 orang atau 10%.

4.2.2 Analisis Deskriptif Penelitian

1. Analisis Deskriptif Total Quality Management (X)

Khas Pekanbaru Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan. Dalam hal ini Khas Pekanbaru berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para customer. Salah satunya adalah memastikan semua peralatan di Khas Pekanbaru Hotel sesuai dengan standar dan selalu menjaga kebersihan setiap kamarnya. Hal ini merupakan termasuk salah tugas dari Room Division Manager.

Room Division Manager dalam tugasnya mengawasi fasilitas hotel dibantu oleh Asst. Chief Engineering yang salah satu tugasnya adalah memaksimalkan pelayanan hotel. Lalu terdapat Asst. Front Office Manager yang salah satu tugasnya adalah menyambut tamu dan memberikan informasi seputar pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Dan terdapat Asst. Executive House keeper yang bertugas mempersiapkan kamar untuk tamu/customer yang akan datang.

Selain dalam memperhatikan standar/kualitas pelayanan kamar, pihak hotel juga sangat memperhatikan makanan/minuman yang akan diberikan kepada tamu/customer. Hal ini merupakan tugas Food & Beverage Departement yang melakukan pengadaan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah sampai siap dikonsumsi oleh para tamu (Nelda, 2018). Rincian SOP Kualitas mutu pada Khas Pekanbaru Hotel dapat dilihat pada lampiran.

Dibawah ini akan dipaparkan tanggapan responden dan karyawan untuk variabel TQM Dimensi Orientasi pada Pelanggan.

a. Total Quality Management (TQM) Responden Customer

Untuk variabel Total Quality Managemen (TQM) pelanggan terdiri dari 2 indikator yaitu orientasi pada pelanggan dan orientasi pada kualitas. untuk melihat bagaimana rekapitulasi tanggapan responden pelanggan (tamu) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Rekapitulasi TQM Responden Customer Dimensi Orientasi pada Pelanggan

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban	Bobot	Jumlah Orang	%	Skor	Rata-Rata	Kriteria
Orientasi Pada Pelanggan								
1	Khas Pekanbaru Hotel selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik	Sangat Setuju	5	6	20,00	30,00	4,13	Baik
		Setuju	4	22	73,33	88,00		
		Cukup Setuju	3	2	6,67	6,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	124		
2	Harga menginap di Khas Pekanbaru Hotel sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	Sangat Setuju	5	4	13,33	20,00	4,10	Baik
		Setuju	4	25	83,33	100,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	123		
3	Khas Pekanbaru Hotel memberikan kemudahan dalam memesan kamar melalui website	Sangat Setuju	5	5	16,67	25,00	4,07	Baik
		Setuju	4	22	73,33	88,00		
		Cukup Setuju	3	3	10,00	9,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	122		
4	Tampilan iklan Khas Pekanbaru Hotel menarik sehingga tamu memilih untuk menginap	Sangat Setuju	5	7	23,33	35,00	4,20	Sangat baik
		Setuju	4	22	73,33	88,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	126		
5	Khas Pekanbaru Hotel mengutamakan kepuasan pelanggan	Sangat Setuju	5	9	30,00	45,00	4,10	Baik
		Setuju	4	15	50,00	60,00		
		Cukup Setuju	3	6	20,00	18,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	123		
Rata-Rata Skor							4,12	Baik

Sumber : Data olahan (2022)

Pada tabel di atas dari 5 pernyataan skor tertinggi 4,20 dengan pernyataan Tampilan iklan Khas Pekanbaru Hotel menarik sehingga tamu memilih untuk menginap, ini berarti iklan Khas Hotel Pekanbaru yang di iklan melalui website/ social media sangat menarik bagi para pelanggan. Tetapi untuk kemudahan pemesanan kamar melalui website, responden menanggapi bahwa hotel belum

bisa sepenuhnya memberikan kemudahan dalam hal tersebut, pernyataan ini memiliki skor terendah 4,07 serta rata-rata skor 4,12 yang berkategori baik.

Tabel 4.5
Rekapitulasi TQM Responden Customer Dimensi Orientasi pada Kualitas

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban	Bobot	Jumlah Orang	%	Skor	Rata-Rata	Kriteria
Orientasi Pada Kualitas								
1	Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana) di Khas Pekanbaru Hotel sesuai standar	Sangat Setuju	5	6	20,00	30,00	4,17	Baik
		Setuju	4	23	76,67	92,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	125			
2	Fasilitas hotel yang tersedia dalam kondisi baik dan lengkap	Sangat Setuju	5	6	20,00	30,00	3,97	Baik
		Setuju	4	17	56,67	68,00		
		Cukup Setuju	3	7	23,33	21,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	119			
3	Prosedur pengurusan reservasi kamar/event dan transaksi lainnya akurat, cepat dan tepat	Sangat Setuju	5	4	13,33	20,00	3,97	Baik
		Setuju	4	21	70,00	84,00		
		Cukup Setuju	3	5	16,67	15,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	119			
4	Karyawan dapat menangani masalah atau keluhan yang dialami pelanggan secara tepat	Sangat Setuju	5	4	13,33	20,00	3,97	Baik
		Setuju	4	21	70,00	84,00		
		Cukup Setuju	3	5	16,67	15,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	119			
5	Khas Pekanbaru Hotel mempunyai karyawan yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan	Sangat Setuju	5	5	16,67	25,00	4,10	Baik
		Setuju	4	23	76,67	92,00		
		Cukup Setuju	3	2	6,67	6,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	123			
6	Karyawan Khas Pekanbaru Hotel mampu berkomunikasi dengan baik	Sangat Setuju	5	9	30,00	45,00	4,17	Baik
		Setuju	4	17	56,67	68,00		
		Cukup Setuju	3	4	13,33	12,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	125			
7	Tampilan karyawan Khas Pekanbaru Hotel sopan dan menarik	Sangat Setuju	5	11	36,67	55,00	4,27	Sangat baik
		Setuju	4	16	53,33	64,00		
		Cukup Setuju	3	3	10,00	9,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	128			
Rata-Rata Skor							4,09	Baik

Sumber : data olahan (2022)

Dari 7 pernyataan dapat diketahui bahwa rata-rata skor sebesar 4,09 yang berkategori baik. Tampilan karyawan Khas Pekanbaru Hotel sopan dan menarik memiliki skor tertinggi yaitu 4,27. Artinya karyawan Khas Pekanbaru Hotel dapat

memberikan kesan yang baik terhadap customer. Sementara skor terendah oleh Prosedur pengurusan reservasi kamar/event dan transaksi lainnya akurat, cepat dan tepat dengan skor 3,97.

b. Total Quality Management (TQM) Responden Karyawan

Dalam hal Pemberdayaan Karyawan Khas Pekanbaru Hotel juga melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan yang biasa dilakukan saat briefing. Dalam hal ini pihak hotel berusaha membentuk sikap kerja karyawan yang positif, seperti karyawan loyal terhadap pekerjaan yang diberikan, memberikan kemampuan yang optimal dalam menyelesaikan suatu pekerjaan karena hal tersebut akan sangat berpengaruh pada pelayanan yang akan diberikan oleh karyawan kepada tamu/customer. Dan hal – hal positif tersebut juga dapat membantu perusahaan dalam mengwujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Untuk variabel Total Quality Management (TQM) pelanggan terdiri dari 2 indikator yaitu orientasi pada pelanggan dan orientasi pada kualitas. Untuk melihat bagaimana rekapitulasi TQM (karyawan) dapat penulis tampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Rekapitulasi TQM Responden Karyawan
Dimensi Pemberdayaan Karyawan

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban	Bobot	Jumlah Orang	%	Skor	Rata-Rata	Kriteria
Pemberdayaan Karyawan								
1	Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan pada perusahaan	Sangat Setuju	5	16	53,33	80,00	4,37	Sangat baik
		Setuju	4	9	30,00	36,00		
		Cukup Setuju	3	5	16,67	15,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	131			
2	Bisa mengantisipasi resiko bila terjadi kesalahan dalam bekerja	Sangat Setuju	5	22	73,33	110,00	4,70	Sangat baik
		Setuju	4	7	23,33	28,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	141			
3	Memberikan kemampuan yang optimal supaya tetap menjadi bagian dalam instansi	Sangat Setuju	5	23	76,67	115,00	4,73	Sangat baik
		Setuju	4	6	20,00	24,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	142			
4	Merasa percaya dengan melaksanakan pekerjaan yang diberikan akan mendapatkan penghargaan	Sangat Setuju	5	19	63,33	95,00	4,53	Sangat baik
		Setuju	4	8	26,67	32,00		
		Cukup Setuju	3	3	10,00	9,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	136			
5	Selalu loyal terhadap pekerjaan yang diberikan	Sangat Setuju	5	21	70,00	105,00	4,60	Sangat baik
		Setuju	4	6	20,00	24,00		
		Cukup Setuju	3	3	10,00	9,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	138			
Rata-Rata Skor							4,59	Sangat baik

Sumber : data olahan (2022)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa TQM responden karyawan untuk indikator Pemberdayaan Karyawan dengan 5 pernyataan, pernyataan memberikan kemampuan yang optimal supaya tetap menjadi bagian dalam instansi memiliki skor tertinggi yaitu 4,73 sementara itu pernyataan Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan pada perusahaan memiliki skor terendah yaitu 4,37.

Tabel 4.7
Rekapitulasi TQM Responden Karyawan
Dimensi Manajemen Berdasarkan Fakta

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban	Bobot	Jumlah Orang	%	Skor	Rata-Rata	Kriteria
Manajemen Berdasarkan Fakta								
1	Dalam membentuk keputusan, Khas Pekanbaru Hotel selalu menindak lanjuti berdasarkan hasil analisis	Sangat Setuju	5	19	63,33	95,00	4,60	Sangat baik
		Setuju	4	10	33,33	40,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	138			
2	Khas Pekanbaru Hotel menjalankan kegiatan operasionalnya menurut kebijakan yang telah ditetapkan	Sangat Setuju	5	15	50,00	75,00	4,50	Sangat baik
		Setuju	4	15	50,00	60,00		
		Cukup Setuju	3	0	-	-		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	135			
3	Khas Pekanbaru Hotel menggunakan teknik statistik dalam membuat suatu keputusan	Sangat Setuju	5	8	26,67	40,00	4,17	Baik
		Setuju	4	19	63,33	76,00		
		Cukup Setuju	3	3	10,00	9,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	125			
4	Khas Pekanbaru Hotel melakukan pengujian serta pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan sasaran	Sangat Setuju	5	10	33,33	50,00	4,00	Baik
		Setuju	4	11	36,67	44,00		
		Cukup Setuju	3	8	26,67	24,00		
		Tidak Setuju	2	1	3,33	2,00		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	120			
Rata-Rata Skor							4,32	Sangat baik

Sumber : data olahan (2022)

Untuk tabel rekapitulasi di atas dapat diketahui rata-rata skor 4,32 yang berkategori baik, sementara itu Dalam membentuk keputusan, Khas Pekanbaru Hotel selalu menindak lanjuti berdasarkan hasil analisis dan pengalaman memiliki skor tertinggi yaitu 4,60 yang berkategori sangat baik. Sementara itu Khas Pekanbaru Hotel melakukan pengujian serta pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan sasaran merupakan pernyataan dengan skor terendah 4,07 yang berkategori baik.

2. Analisis Kinerja Operasional (Y)

a. Kinerja Operasional Responden Customer

Kinerja operasional (*operational performance*) adalah pelaksanaan kegiatan manajerial yang disampaikan dalam seleksi, desain, pembaruan, pengoperasian dan pengawasan sistem produksi. Dengan kata lain kinerja operasional merupakan ukuran kinerja perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan bertanggung jawab secara sosial

Untuk Total Quality Management (TQM) responden customer terdiri dari 2 indikator yaitu reputasi perusahaan dan efisiensi. untuk melihat bagaimana rekapitulasi kinerja operasional dapat penulis tampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8
Rekapitulasi Kinerja Operasional Responden Customer

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban	Bobot	Jumlah Orang	%	Skor	Rata-Rata	Kriteria
Kinerja Operasional (Costumer)								
Reputasi perusahaan								
1	Khas Pekanbaru Hotel merupakan hotel yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan	Sangat Setuju	5	11	36,67	55,00	4,33	Sangat baik
		Setuju	4	18	60,00	72,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	130		
2	Jumlah tamu selalu banyak	Sangat Setuju	5	12	40,00	60,00	4,40	Sangat baik
		Setuju	4	18	60,00	72,00		
		Cukup Setuju	3	0	-	-		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	132		
3	Semua aktivitas hotel dilakukan sesuai SOP	Sangat Setuju	5	14	46,67	70,00	4,47	Sangat baik
		Setuju	4	16	53,33	64,00		
		Cukup Setuju	3	0	-	-		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	134		
4	Pelayanan yang diberikan sesuai standar (bintang) hotel	Sangat Setuju	5	16	53,33	80,00	4,47	Baik
		Setuju	4	12	40,00	48,00		
		Cukup Setuju	3	2	6,67	6,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	134		
Efisiensi								
5	Para petugas/karyawan selalu memanfaatkan waktu kerja secara optimal	Sangat Setuju	5	18	60,00	90,00	4,60	Sangat baik
		Setuju	4	12	40,00	48,00		
		Cukup Setuju	3	0	-	-		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	138		
6	Petugas/karyawan selalu datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada costumer	Sangat Setuju	5	16	53,33	80,00	4,50	Sangat baik
		Setuju	4	13	43,33	52,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	135		
7	Khas Pekanbaru Hotel selalu meningkatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan perkembangan hotel	Sangat Setuju	5	14	46,67	70,00	4,47	Sangat baik
		Setuju	4	16	53,33	64,00		
		Cukup Setuju	3	0	-	-		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah				30	100	134		
Rata-Rata Skor							4,46	Sangat baik

Sumber : data olahan (2022)

Pada tabel di atas dapat diketahui rekapitulasi Kinerja operasional (costomer) dapat diketahui rata-rata skor yang diperoleh 4,46 yang berkategori sangat baik. Para petugas/karyawan selalu memanfaatkan waktu kerja secara optimal memiliki skor bobot terendah 4,60 sementara itu Khas Pekanbaru Hotel merupakan hotel yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan memiliki skor terendah 4,33.

b. Kinerja Operasional Responden Karyawan

Tabel 4.9
Rekapitulasi Kinerja Operasional Responden Karyawan

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban	Bobot	Jumlah Orang	%	Skor	Rata-Rata	Kriteria
Kinerja Operasional (Costumer)								
Pemberdayaan karyawan								
1	Khas Pekanbaru Hotel merupakan hotel yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan	Sangat Setuju	5	21	70,00	105,00	4,67	Sangat baik
		Setuju	4	8	26,67	32,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	140			
2	Jumlah tamu selalu banyak	Sangat Setuju	5	8	26,67	40,00	3,47	Baik
		Setuju	4	7	23,33	28,00		
		Cukup Setuju	3	6	20,00	18,00		
		Tidak Setuju	2	9	30,00	18,00		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	104			
3	Semua aktivitas hotel dilakukan sesuai SOP	Sangat Setuju	5	16	53,33	80,00	4,37	Sangat baik
		Setuju	4	9	30,00	36,00		
		Cukup Setuju	3	5	16,67	15,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	131			
4	Pelayanan yang diberikan sesuai standar (bintang) hotel	Sangat Setuju	5	23	76,67	115,00	4,73	Baik
		Setuju	4	6	20,00	24,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	142			
Efisiensi								
5	Para petugas/karyawan selalu memanfaatkan waktu kerja secara optimal	Sangat Setuju	5	23	76,67	115,00	4,70	Sangat baik
		Setuju	4	5	16,67	20,00		
		Cukup Setuju	3	2	6,67	6,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	141			
6	System pendataan kehadiran di perusahaan sudah efektif	Sangat Setuju	5	18	60,00	90,00	4,50	Sangat baik
		Setuju	4	9	30,00	36,00		
		Cukup Setuju	3	3	10,00	9,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	135			
7	Khas Pekanbaru Hotel selalu meningkatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan perkembangan hotel	Sangat Setuju	5	18	60,00	90,00	4,57	Sangat baik
		Setuju	4	11	36,67	44,00		
		Cukup Setuju	3	1	3,33	3,00		
		Tidak Setuju	2	0	-	-		
		Sangat Tidak Setuju	1	0	-	-		
Jumlah			30	100	137			
Rata-Rata Skor							4,43	Sangat baik

sumber : data olahan (2022)

Pada tabel di atas dapat diketahui rekapitulasi Kinerja operasional (karyawan) dapat diketahui rata-rata skor yang diperoleh sebesar 4,43 yang berkategori sangat baik. Adapun bobot tertinggi diperoleh oleh pernyataan Pelayanan yang diberikan sesuai standar (bintang) hotel yaitu sebesar 4,73.

4.2.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dipergunakan buat mengukur legal atau valid tidaknya suatu berita umum. Valid memberikan sejauh mana ketepatan serta kecermatan suatu alat ukur pada melakukan fungsi indera ukurnya. Uji validitas dibuat untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu informasi lapangan. Suatu informasi lapangan dikatakan valid bila pertanyaan pada berita umum mampu berkata sesuatu yg akan diukur oleh informasi lapangan tersebut (Ghozali, 2011:52).

Teknik yang dipakai untuk menganalisis adalah korelasi product moment pearson korelasi dihitung antar setiap masing – masing pertanyaan dengan skor total (Umar, 2006).

1. Uji Validitas Variabel TQM

Nilai yang didapat dari r hitung adalah *corrected item-total correlation* sedangkan nilai tabel r 5% dapat diperoleh melalui tabel r product moment 36 pearson dengan df (*degree of freedom*) = $n - 2$, jadi $df = 30 - 2 = 28$, maka r tabel = 0.361. Data dikatakan valid adalah jika nilai r hitung > r tabel (Sandhy Primadhana Islamy, 2017).

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel TQM

No	Dimensi	Item- Total Statistic			
		Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
TQM (X)					
Customer					
1	Orientasi pada pelanggan	Item_1	0,568	0.361	Valid
		Item_2	0,697	0.361	Valid
		Item_3	0,702	0.361	Valid
		Item_4	0,663	0.361	Valid
		Item_5	0,861	0.361	Valid
2	Orientasi pada kualitas	Item_6	0,438	0.361	Valid
		Item_7	0,725	0.361	Valid
		Item_8	0,524	0.361	Valid
		Item_9	0,756	0.361	Valid
		Item_10	0,650	0.361	Valid
		Item_11	0,817	0.361	Valid
		Item_12	0,629	0.361	Valid
Karyawan					
3	Pemberdayaan Karyawan	Item_13	0,703	0.361	Valid
		Item_14	0,703	0.361	Valid
		Item_15	0,833	0.361	Valid
		Item_16	0,712	0.361	Valid
		Item_17	0,870	0.361	Valid
4	Manajemen Berdasarkan Fakta	Item_18	0,648	0.361	Valid
		Item_19	0,443	0.361	Valid
		Item_20	0,634	0.361	Valid
		Item_21	0,647	0.361	Valid
Kinerja Operasional (Y)					
Customer					
1	Reputasi perusahaan	Item_1	0,599	0.361	Valid
		Item_2	0,585	0.361	Valid
		Item_3	0,675	0.361	Valid
		Item_4	0,637	0.361	Valid
2	Efisiensi	Item_5	0,661	0.361	Valid
		Item_7	0,719	0.361	Valid
		Item_8	0,562	0.361	Valid
Karyawan					
1	Reputasi perusahaan	Item_1	0,626	0.361	Valid
		Item_2	0,700	0.361	Valid
		Item_3	0,524	0.361	Valid
		Item_4	0,770	0.361	Valid
2	Efisiensi	Item_5	0,475	0.361	Valid
		Item_7	0,518	0.361	Valid
		Item_8	0,539	0.361	Valid

Sumber : Data Primer SPSS 25.0 (2022)

Dari hasil tabel 5.8 yang diperoleh menunjukkan bahwa Variabel TQM memiliki kriteria Valid untuk 36 item pertanyaan berdasarkan kriteria r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0.361.

b. Reliabilitas

Setelah alat ukur diverifikasi, alat ukur tersebut berikutnya akan diperiksakehandalannya. Pengujian kehandalan adalah alat untuk mengukur survei indikator variabel (Ghozali, 2011: 47). Kuesioner dapat diandalkan atau kredibel jika tanggapan terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini digunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program computer SPSS 25.0. Kriteria penilaian uji reliabilitas menurut Ghozali (2011:48) adalah:

- 1) Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- 2) Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	TQM (Customer)	0,838	Reliabel
2	TQM (Karyawan)	0,766	Reliabel
3	Kinerja Operasional (Customer)	0,751	Reliabel
4	Kinerja Operasional (karyawan)	0,658	Reliabel

Sumber : Data Primer SPSS 25.0 (2022)

Dari hasil yang didapat bahwa data memiliki nilai Cronbach's Alpha dari 2 variabel, karena nilai Alpha yang diperoleh lebih dari tabel r dari tingkat signifikansi 5% yakni 0,361.

4.2.4 Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji T Responden Customer

Tabel 4.12
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	9,376	3,571		
TQM	,444	,072	,758	6,140	,000

Sumber : Data Primer SPSS 25.0 (2022)

Hasil uji t TQM terhadap Kinerja Operasi dari data diperoleh bahwa data bahwa :

- 1) TQM menunjukkan nilai t hitung 6,140, dengan tingkat signifikansi 0,000 Karena nilai signifikansi pada penelitian ini lebih dari taraf signifikansi (α) yakni 0.05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien regresi pada dimensi Orientasi Pada Pelanggansignifikan. Dapat disimpulkan TQM berpengaruh terhadap Kinerja Operasi.

2. Hasil Uji T Responden Karyawan

Tabel 4.13
Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,634	3,919	,927	,362
	TQM	,681	,097	,798	,000

Sumber : Data Primer SPSS 25.0 (2022)

Hasil uji t TQM terhadap Kinerja Operasi dari data diperoleh bahwa data bahwa :

- 2) TQM menunjukkan nilai t hitung 7,007, dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi pada penelitian ini lebih dari taraf signifikansi (α) yakni 0.05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien regresi pada dimensi Orientasi Pada Karyawan signifikan. Dapat disimpulkan TQM berpengaruh terhadap Kinerja Operasi.

4.2.5 Hasil Uji Regresi Sederhana

Untuk mengetahui arah hubungan dan bagaimana perilaku pengusahamempengaruhi kemampuan management , dijalankan uji menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah analisis statistik parametrik, dan data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran minimal interval dan berdistribusi normal.

Tabel 4.14
Hasil Regresi Pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional
Responden Customer

Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	9,376	3,571		2,625	,014		
	TQM	,444	,072	,758	6,140	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL

Dari tabel dapat dirumuskan suatu persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional sebagai berikut :

$$Y = 9,376 + 0,444X$$

Y = Kinerja Operasi

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = TQM

Dari persamaan regresi di atas menunjukkan koefisien regresi dari b bernilai positif. Hal ini menunjukkan apabila variabel-variabel bebas ditingkatkan maka akan menimbulkan peningkatan pada variabel terikat. Artinya :

1. Nilai a = 9,376. Artinya adalah apabila TQM diasumsikan nol (0), maka nilai kinerja operasional sebesar 9,376.
2. Nilai b = 0,444 menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai X (TQM) sebesar 1 maka akan meningkatkan kinerja operasional sebesar 0,444.

Tabel 4.15
Hasil Regresi Pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional
Responden Karyawan

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,634	3,919		,927	,362		
	TQM	,681	,097	,798	7,007	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL

Sumber : Data Primer SPSS 25.0 (2022)

Dari tabel dapat dirumuskan suatu persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasional sebagai berikut :

$$Y = 3,634 + 0,681X$$

Y = Kinerja Operasi

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = TQM

Dari persamaan regresi di atas menunjukkan koefisien regresi dari b bernilai positif. Hal ini menunjukkan apabila variabel-variabel bebas ditingkatkan maka akan menimbulkan peningkatan pada variabel terikat. Artinya :

1. Nilai a = 3,634. Artinya adalah apabila TQM diasumsikan nol (0), maka nilai kinerja operasional sebesar 3,634.
2. Nilai b = 0,681 menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai X (TQM) sebesar 1 maka akan meningkatkan kinerja operasional sebesar 0,681.

4.2.6 Analisis Korelasi Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Bukti ini hasil analisis determinasi setelah dilakukan analisis data menggunakan SPSS.

Tabel 4.16
Analisis Determinasi Responden Customer

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,758 ^a	,574	,559	1,586	1,495

a. Predictors: (Constant), TQM

b. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 sebesar 0,574 atau 57,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap dependen sebesar 57,4% sedangkan sisanya 42,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 4.17
Analisis Determinasi Responden Karyawan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,798 ^a	,637	,624	1,793	1,896

a. Predictors: (Constant), TQM

b. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 sebesar 0,637 atau 63,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap dependen sebesar 63,7% sedangkan sisanya 36,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.3 Pembahasan

Tujuan utama dari TQM adalah untuk meningkatkan kualitas kerja, produktivitas dan efisiensi. Sebagai proses keberhasilan, TQM dianggap berhasil meningkatkan kualitas kerja, lebih berkualitas, lebih produktif, dan memiliki hasil kerja yang lebih baik dalam bentuk produk/jasa.

Responden dalam penelitian terdiri dari karyawan sebanyak 30 orang dan customer (tamu) sebanyak 30 orang. Pengambilan sampel dari karyawan dan customer di maksudkan untuk mendapatkan jawaban/keterangan yang lebih akurat.

Hasil rekapitulasi tanggapan responden customer menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini didukung dengan pernyataan tampilan karyawan Khas Pekanbaru Hotel sopan dan menarik. Dan dalam rekapitulasi tanggapan responden karyawan menunjukkan bahwa karyawan berusaha memberikan kemampuan optimal supaya tetap menjadi bagian dalam instansi.

Adapun hasil pengujian secara statistik adalah sebagai berikut :

4.3.1 Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Responden Customer

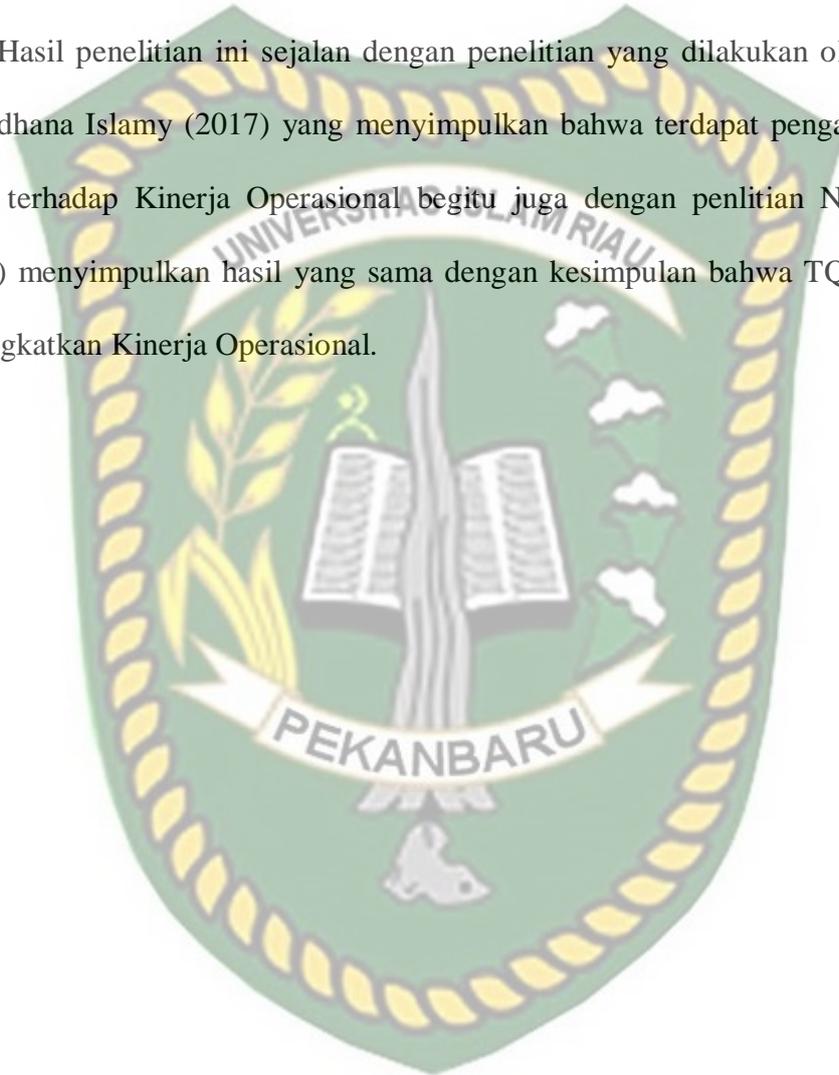
Berdasarkan hasil analisis responden customer bahwa penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional. Hotel yang menerapkan teknologi TQM dan sistem akuntansi manajemen secara interaktif dapat mempengaruhi kinerja operasi. Hal ini karena TQM sering digunakan untuk meningkatkan kinerja baik disebuah perusahaan ataupun organisasi. Menurut Wollner seperti yang dikuti Kurnianingsih dan Indriantoro TQM diakui untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan produktivitas. Oleh karena itu, ketika TQM menjadi semakin penting bagi suatu perusahaan, hal itu berdampak pada kinerja karyawan yang semakin baik dalam layanan yang mereka berikan, serta pertumbuhan pendapatan dan pertumbuhan profit mereka (Margareta, 2007). Semakin baik orientasi pelanggan yang dilakukan oleh pihak Khas Pekanbaru Hotel, maka akan dapat meningkatkan kinerja operasional.

4.3.2 Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Responden Karyawan

Berdasarkan hasil analisis responden karyawan bahwa penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional. Dalam industri akomodasi wisata, perbaikan berkesinambungan sebaiknya difokuskan kepada kepuasan pelanggan. Ditengah wabah virus Covid -19 ini terjadi penurunan jumlah wisatawan sangat drastis, sehingga hal ini berdampak kepada kinerja operasional Khas Pekanbaru Hotel. Oleh karena itu, penerapan TQM yang dilakukan pihak

Khas Pekanbaru Hotel harus difokuskan dan lebih dikembangkan pada sumber daya manusia. Dimana pihak hotel mengupayakan setiap karyawan memberikan kinerja yang optimal yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada customer.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sandhy Primadhana Islamy (2017) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif TQM terhadap Kinerja Operasional begitu juga dengan penelitian Nurul Azisa (2018) menyimpulkan hasil yang sama dengan kesimpulan bahwa TQM mampu meningkatkan Kinerja Operasional.



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskandiatas adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif TQM terhadap kinerja Operasional pada Khas Pekanbaru Hotel baik berdasarkan tanggapan pelanggan maupun karyawan.
2. Customer (pelanggan) memberikan tanggapan positif kepada penerapan TQM terhadap kinerja operasional pada Khas Pekanbaru Hotel.
3. Dan karyawan juga memberikan tanggapan positif kepada penerapan TQM terhadap kinerja operasional pada Khas Pekanbaru Hotel.

5.2 SARAN-SARAN

1. Manajemen perusahaan hendaknya mampu membuat kebijakan dan program secara lebih efektif dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan berdasarkan variabel praktik total quality management (TQM). Praktik TQM dapat dilakukan menurut skala prioritas berdasarkan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan. Variabel TQM yang masih kurang optimal pelaksanaannya dalam perusahaan hendaknya menjadi prioritas perhatian bagi manajemen, agar kinerja perusahaan dapat ditingkatkan melalui kinerja karyawan yang semakin baik.
2. Sehubungan dengan pengaruh yang positif TQM terhadap kinerja operasional, maka disarankan Khas Pekanbaru Hotel mempertahankan dan

meningkatkan Total Quality Management secara berkesinambungan agar kinerja karyawan berjalan dengan baik sehingga meningkatkan kualitas perusahaan secara maksimal.

3. Peneliti yang akan datang hendaknya mengembangkan penelitian ini pada usaha lain selain perhotelan lainnya, sehingga dapat diketahui perbedaan dan persamaan dengan hasil penelitian ini



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Aldakhil, M. A., Wu, C., Rezaei, S., & Cobanoglu, C. (2017). The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance. *International Journal of Hospitality Management*, 29 No. 4, 2017.
- Alhudri, S., & Heriyanto, M. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang . 14.
- AZISA, N. (2018). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makasar.
- Echurcill, V. A. (2019). Kualitas Pelayanan Resepsionis Di Grand Elite Pekanbaru. *JOM FISIP*, Vol. 6 EDISI II Juli - Desember 2019.
- Gaspersz, V. (2005). *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, J. a. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Islamy, S. P. (2017). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. SO GOOD FOOD. *Journal* , 15.
- Nelda, N. (2018). Strategi Pemasaran Untuk Pencapaian Target Okupansi di Hotel Pesonna Pekanbaru dalam Perspektif Ekonomi Syariah.
- Novalia, Ferry, N. A., & Panjaitan. (2018). Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Hotel Grand Mutiara Pangkalpinang). *JURNAL ILMIAH PROGRESIF MANAJEMEN BISNIS (JIPMB)* .
- Rahadi, D. D. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Palembang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Reynaldo, L. O., & Pondaag, J. J. (2018). Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Angkasa Pura 1 (PERSERO) Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. *ISSN 2303-1174*, Vol.6 No. 3 Juli 2018, Hal 1458 - 1467.
- RITA. (2011). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pada Loyalitas Pelanggan. *BINUS BUSINESS REVIEW*, Vol. 2 No. 1 Mei 2011: 356-369.
- Sanusi, A. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management* (Revisi ed.). Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.