

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
HOTEL BERBINTANG  
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Ekonomi (S1)  
Pada Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Elvirawati**

**NPM: 09 04 17926**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2013**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
HOTEL BERBINTANG  
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Ekonomi (S1)  
Pada Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Elvirawati**

**NPM: 09 04 17926**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2013**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
HOTEL BERBINTANG  
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**Disusun oleh:**

**Elvirawati**

**NPM: 09 04 17926**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Ch. Wiwik Sunarni". The signature is written in a cursive, flowing style.

**(Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt.)**

**28 Februari 2013**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
HOTEL BERBINTANG  
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh**

**Elvirawati**

**NPM: 09 04 17926**

**telah dipertahankan di depan Panitia Penguji**

**pada tanggal 8 April 2013**

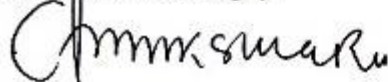
**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima**

**sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi**

**(S1) Program Studi Akuntansi**

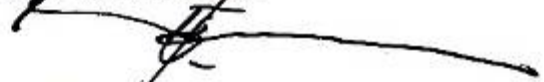
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Dra. Ch. Wiwik Sunarni Msa., Akt**

**Anggota Panitia Penguji**



**Drs. Agus Budi R., M.Si., Akt**



**Dra. Ch. Rusiti, M.S., Akt**

**Yogyakarta, 8 April 2013**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**FAKULTAS  
EKONOMI**

**Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., M.T**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL BERBINTANG  
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 28 Februari 2013

Yang menyatakan,



**Elvirawati**



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dilaksanakan dalam rangka mencapai gelar sarjana strata satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi kesempatan, bimbingan dan dukungan terutama kepada:

1. Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
2. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berguna bagi penulis.
3. Orang tua terkasih Agusianto dan Lucia wongso yang selalu memberi semangat, dan dukungan doa.
4. Keluarga besarku: Eddy, Irmawati, Elwi, Supriyadi, Vendy, Vera, dan Vengki Loru Koba yang selalu memberikan dukungan, kasih, kesabaran, tenaga dalam membantuku membagikan kuesioner yang sangat banyak.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna tetapi masukan, kritik dan saran yang bertujuan untuk perbaikan sangat diharapkan untuk menyempurnakan karya ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam penyusunan skripsi berikutnya.

Yogyakarta, 28 Februari 2013

Penulis,

Elvirawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	iii
<b>PERNYATAAN.....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xii
<b>INTISARI.....</b>	xiii
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7

1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Pembahasan .....	8

## **BAB II. LANDASAN TEORI**

2.1 <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	10
2.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	10
2.1.2 Prinsip <i>Total Quality Management</i> .....	11
2.1.3 Komponen <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.1.4 Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	17
2.1.5 Faktor-faktor Penyebab Kegagalan <i>Total Quality Management</i> .....	19
2.2 Identifikasi Konsumen .....	24
2.3 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Harapan Konsumen.....	26
2.5 Manfaat Kepuasan Konsumen .....	27
2.6 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	28



2.7 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis .....	29
2.7.1 Kerangka Pemikiran.....	29
2.7.2 Pengembangan Hipotesis .....	29

**BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Populasi dan Sampel .....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.5.2 Uji Hipotesis.....	38

**BAB IV. ANALISIS DATA**

4.1 Gambaran Umum Responden .....	40
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	43
4.2.1 Uji Validitas .....	43
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.3 Statistik Deskriptif .....	46

4.4 Analisis Regresi .....	62
4.5 Pengujian Hipotesis.....	63
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>65</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**





**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR

Halaman

2.1 Manfaat *Total Quality Management* ..... 18

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
3.1 Daftar Sampel Hotel.....	33
4.1 Rincian Kuesioner <i>Total Quality Management</i> yang diberikan dan Kembali.....	40
4.2 Rincian Hotel .....	41
4.3 Uji Validitas Pernyataan pada Kuesioner TQM.....	43
4.4 Uji Validitas Pernyataan pada Kuesioner Kepuasan Konsumen .....	45
4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.6 Statistik Deskriptif Nilai Rata-rata (Mean) pada Setiap Hotel.....	47
4.7 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1    DISTRIBUSI JAWABAN KUESIONER RESPONDEN  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
- LAMPIRAN 2    DISTRIBUSI JAWABAN KUESIONER RESPONDEN  
KEPUASAN KONSUMEN
- LAMPIRAN 3    UJI VALIDITAS
- LAMPIRAN 4    UJI RELIABILITAS
- LAMPIRAN 5    STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN 6    ANALISIS REGRESI
- LAMPIRAN 7    LEMBAR KUESIONER

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
HOTEL BERBINTANG  
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh:  
Elvirawati  
NPM: 09 04 17926**

**Pembimbing  
Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen pada hotel berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu (1) manajer operasional pada hotel berbintang di DIY dan (2) konsumen yang menginap pada hotel berbintang di DIY. Pengambilan sampel hotel dilakukan secara *convenience sampling*, sedangkan pengambilan sampel konsumen menggunakan *quota sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 42 Hotel dengan 42 kuesioner *Total Quality Management* terisi lengkap dan 210 kuesioner kepuasan konsumen terisi lengkap. Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Variabel *Total Quality Management* menggunakan variabel yang dikembangkan oleh Wang et al. (2012) yaitu fokus pada konsumen, kerjasama internal dan eksternal, perbaikan berkesinambungan, kepemimpinan, pemenuhan karyawan (*employee fulfillment*), pembelajaran, dan manajemen proses, sedangkan variabel kepuasan konsumen menggunakan 5 dimensi yang dikembangkan oleh Karunaratne & Jayawardena (2010) yaitu berwujud (*tangibility*), keandalan, *responsif*, kepastian, dan empati. Pengujian terhadap hipotesis penelitian dilakukan dengan analisis regresi linear.

Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen pada hotel berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji hipotesis, dengan diterimanya  $H_a$  dari pengujian hipotesis tersebut berarti penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. positif memiliki arti perubahan penerapan *Total Quality Management* searah dengan perubahan

kepuasan konsumen. Apabila penerapan *Total Quality Management* meningkat maka kepuasan konsumen juga meningkat.

**Kata kunci:** *Total Quality Management* , *convenience sampling*, *quota sampling*, kepuasan konsumen

