

**PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON BINTANG  
DI KOTA YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi  
(S1)**

**Pada Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

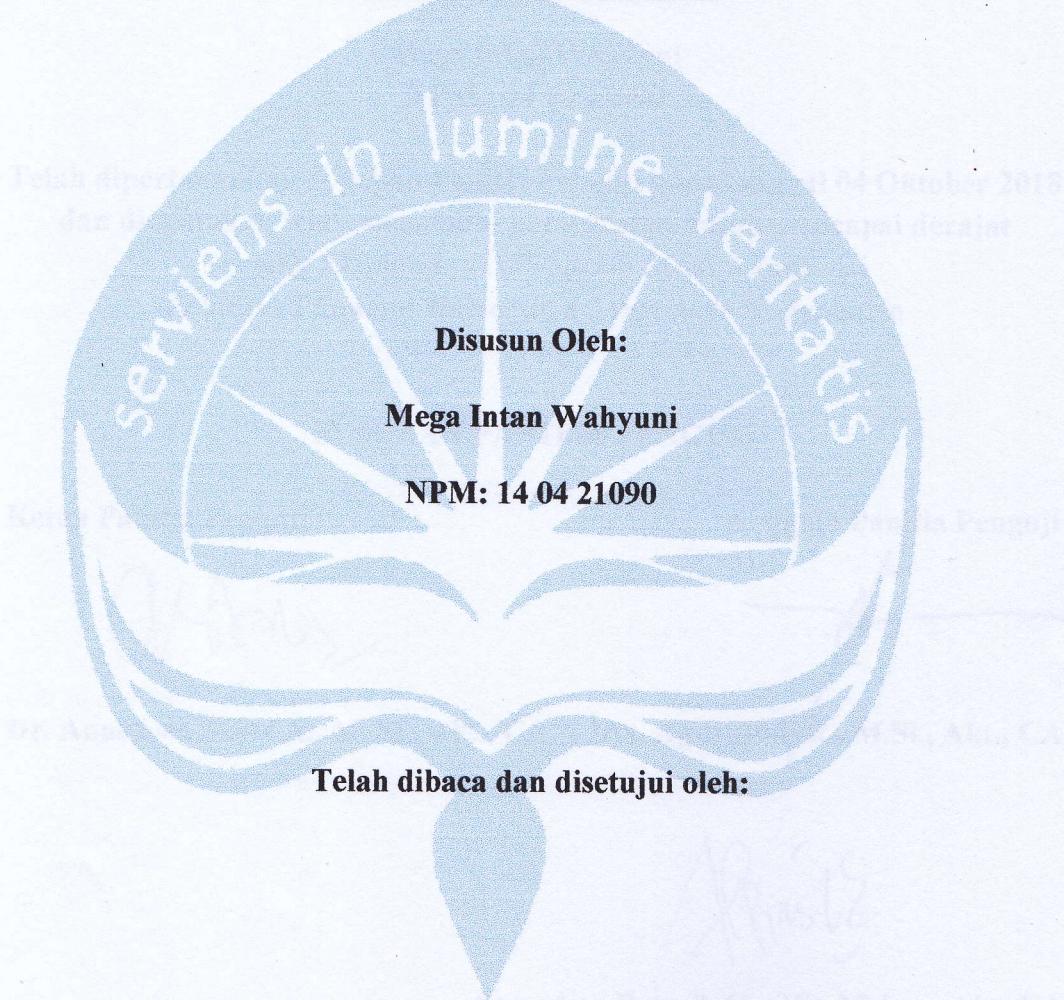
**Mega Intan Wahyuni**

**NPM: 14 04 21090**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2018**

## **SKRIPSI**

### **PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON BINTANG DI KOTA YOGYAKARTA**



**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Anastasia Susty A."

**Dr. Anastasia Susty A., M. Si., Akt., CA**

**24 Agustus 2018**

## **SKRIPSI**

### **PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON BINTANG DI KOTA YOGYAKARTA**

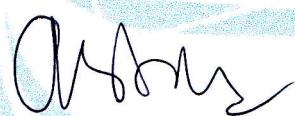
**Yang dipersiapkan dan disusun oleh**

**Mega Intan Wahyuni  
NPM : 14 04 21090**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 04 Oktober 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

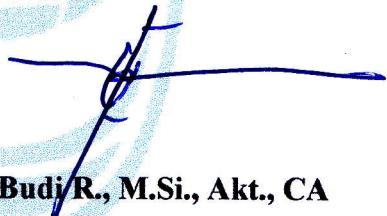
#### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Dr. Anastasia Susty A., M. Si., Akt., CA      Drs. Agus Budi/R., M.Si., Akt., CA**

**Anggota Panitia Penguji**



**Sang Ayu Putu P. G., SE., M.Acc., Akt. CA**

**Yogyakarta, 04 Oktober 2018  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Drs. Budi Suprapto, MBA., Ph.D.**

## **PERNYATAAN**

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

### **PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON BINTANG DI KOTA 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 catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dari ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Agustus 2018

Yang menyatakan,



**Mega Intan Wahyuni**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberkati penulis dalam proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel Non Bintang di Kota Yogyakarta”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus, Bunda Maria serta Roh Kudus yang senantiasa memberi semangat, menyertai serta menemani selama proses penyusunan skripsi.
2. Keluargaku tersayang yaitu Papa Andi, Mama Lina, dan Koko Angga yang selalu mendukung dan mendoakan.
3. Ibu Dr. Anastasia Susty A., M.Si., Akt., CA. selaku dosen pembimbing penulis yang dengan sabar selalu meluangkan waktu dan memberikan masukan, arahan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan mengisi kuesioner dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan penulis.

5. Seluruh dosen pengajar, staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Saudara Ivan Julianto, sahabat seperjuangan dari SMA yang rela memberikan waktu dan tenaga untuk menemani penulis dalam membagikan kuesioner.
7. Teman – teman grup “Yuk Dolan” yang telah mendukung dan selalu memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini. Felicia, Wenny, Lena, Lita, Edo.
8. Para Pejuang Skripsi “Akmen Hore” Elsyia, Vena, Fajar, Icha, Kak Bene dan Kak Niko.
9. Sahabat dan teman – teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa mendatang. Akhir kata, dengan rendah hati penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi siapapun yang membaca.

Yogyakarta, 24 Agustus 2018

Penulis



Mega Intan Wahyuni

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	ix
<b>INTISARI .....</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	8
2.1. Kualitas.....	8
2.1.1. Pengertian Kualitas .....	8
2.1.2. Pentingnya Kualitas .....	9
2.1.3. Konsep Kualitas pada Industri Jasa.....	11
2.2. Manajemen Kualitas.....	12
2.2.1. Pengertian Manajemen Kualitas .....	12
2.2.2. Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas.....	13
2.3. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	15
2.3.1. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	15
2.3.2. Prinsip Utama <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	16
2.3.3. Komponen <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	17
2.3.4. Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	20

2.3.5. Penyebab Kegagalan <i>Total Quality Management</i> .....	20
2.4. Hotel .....	23
2.4.1. Klasifikasi Hotel .....	23
2.4.2. Hotel Non Bintang .....	25
2.5. Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel Non Bintang .....	26
2.6. Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
2.7. Pengembangan Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Objek Penelitian .....	30
3.3. Populasi .....	31
3.4. Sampel .....	31
3.5. Variabel Penelitian .....	32
3.6. Operasionalisasi Variabel.....	33
3.7. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.8. Rancangan Analisis Data.....	35
3.8.1. Uji Pendahuluan.....	35
3.8.1.1. Uji Validitas Instrumen Kuesioner.....	35
3.8.1.2. Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner .....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>39</b>
4.1. Deskripsi Responden .....	39
4.2. Hasil Penerapan Manajemen Kualitas .....	41
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	43
4.4. Pembahasan .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	46

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1. Perkembangan Jumlah Hotel di Kota Yogyakarta .....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 2. 1. Kriteria Standar Usaha Hotel Non Bintang .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 2. 2. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3. 2. Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 1. Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4. 2. Usia Responden .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4. 3. Lama Jabatan Responden .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4. 4. Penerapan Manajemen Kualitas.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4. 5. Uji Validitas Pernyataan pada Kuesioner Manajemen Kualitas .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>44</b>

## **INTISARI**

# **PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON BINTANG DI KOTA YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh**

**Mega Intan Wahyuni**

**14 04 21090**

**Pembimbing**

**Anastasia Susty A., M. Si., Akt., CA**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer (kuesioner) yang didapat dari 65 manajer hotel non bintang di Kota Yogyakarta. Dalam pengukuran penerapan manajemen kualitas menggunakan 4 indikator (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan).

Analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik perhitungan skor penerapan manajemen kualitas dibagi dengan skor ideal. Adapun langkah-langkah analisis datanya adalah sebagai berikut (1) menyebar dan mengumpulkan kuesioner, (2) menjumlah masing-masing indikator manajemen kualitas, (3) menentukan persentase penerapan manajemen kualitas dengan membagi jumlah masing-masing indikator dengan skor ideal, kemudian (4) melakukan uji validitas dan reabilitas pada masing-masing item kuesioner.

Hasil yang diperoleh berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan adalah penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta menunjukkan persentase yang tinggi yaitu sebesar 82,28% dengan interpretasi bahwa hotel non bintang sudah menggunakan dan menerapkan indikator pengukur penerapan manajemen kualitas pada bisnisnya dengan baik.

**Kata Kunci : Manajemen Kualitas, Total Quality Management (TQM), Hotel Non Bintang**