

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hotel non bintang di Yogyakarta telah menerapkan manajemen kualitas pada tingkatan yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tingginya persentase penerapan manajemen kualitas yaitu sebesar 82,28%. Dengan demikian, hotel non bintang sudah menggunakan dan menerapkan indikator pengukur penerapan manajemen kualitas pada bisnisnya dengan baik.

5.2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Obyek dalam penelitian ini dibatasi dengan kriteria tertentu, yaitu hanya hotel non bintang yang berlokasi di kota Yogyakarta dimana merupakan kabupaten dengan jumlah hotel non bintang paling banyak dibandingkan 4 kabupaten lain (Sleman, Gunungkidul, Kulonprogo, dan Bantul). Selain itu, dimensi yang digunakan hanya empat dari sepuluh indikator manajemen kualitas dimana menurut peneliti hanya empat dimensi tersebut yang dirasa cocok dan dapat diukur pada hotel non bintang. Dengan demikian, untuk pengembangan penelitian selanjutnya sebaiknya meneliti tidak hanya satu kabupaten namun seluruh kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menambah jumlah sampel dan juga memperluas pengukuran penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah dimensi manajemen kualitas agar hasil lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Altayeb, M. M. (2014). "Implementing Total Quality Management (TQM) in the Palestinian Construction Industry", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 31, No. 8, pp. 878-887
- Aly, N. dan Akpovi, J. (2001). "Total Quality Management in California Public Higher Education", *International Journal of Quality Assurance in Education*, Vol. 9, No. 3, pp. 127-131
- Ariani, D.W. (2008). *Manajemen Kualitas*. Jakarta, Indonesia: Universitas Terbuka
- Azlina, N., Kamaliah, dan Sulaeman, D. (2013). Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Financial. *Jurnal Akuntansi Vol. 1, No. 2*.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta, Indonesia: Gramedia Pustaka Umum
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi 6). Semarang, Indonesia: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D.L. dan Davis, S.B. (2005). *Quality Management* (5th Edition). Pearson Education Ltd.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Edisi 6). Yogyakarta, Indonesia: BPFE.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). Jakarta, Indonesia: PT. Indeks
- Mehra, S. dan Ranganathan, S. (2008). Implementing Total Quality Management with a Focus on Enhancing Customer Satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 25, No.9*.
- Nasution, M. N., (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor, Indonesia: Ghalia.
- Peraturan Menteri PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel
- Perwani, Y. S., (2001). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room*. Jakarta, Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama

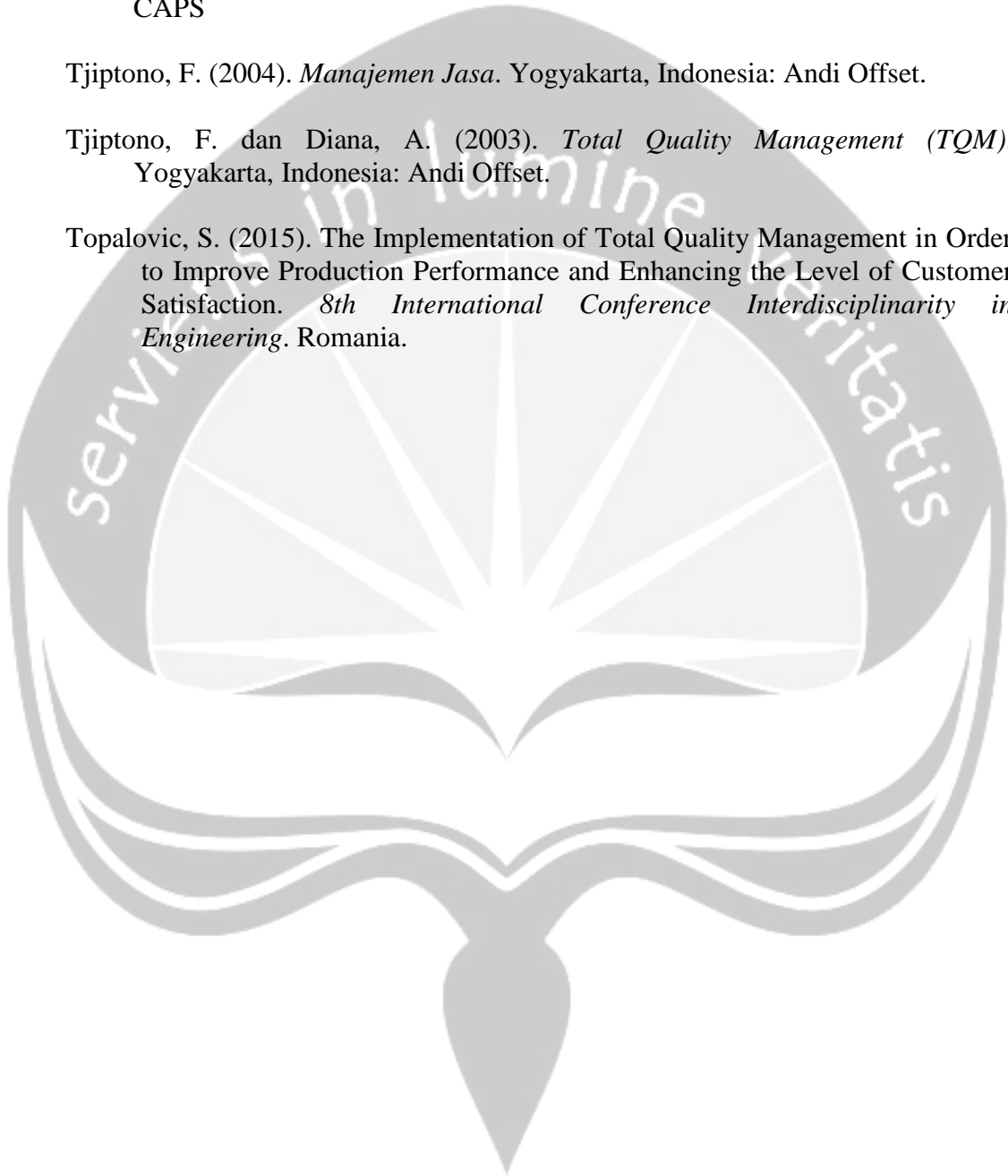
Sugiyono. (2012). *Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Indonesia: CAPS

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.

Tjiptono, F. dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.

Topalovic, S. (2015). The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction. *8th International Conference Interdisciplinarity in Engineering*. Romania.



REFERENSI WEBSITE

Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas> pada tanggal 11 Maret 2018.

“Perkembangan Bisnis Perhotelan dan Pariwisata di Indonesia”, *Jenishotel.info*, diakses dari <https://jenishotel.info/perkembangan-bisnis-perhotelan-dan-pariwisata-di-indonesia> pada tanggal 13 Maret 2018.

“Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta 2016”, *Badan Pusat Statistik Yogyakarta*, diakses dari <https://yogyakarta.bps.go.id/publication/2016/08/31/6459fb63af18f93742dd7ffc/direktori-hotel-dan-usaha-akomodasi-lain-daerah-istimewa-yogyakarta-2016.html> pada tanggal 16 Maret 2017.

Gracia, N. (2016). “Dampak Pertumbuhan Hotel Terhadap Krisis Air Tanah di Jogja”, *Real Estate Strategy Advisory*, 1 Februari 2016 diakses dari <http://realestatestrategy.co.id/krisis-air-jogja-akibat-hotel/> pada tanggal 15 Maret 2018

“Wajib Mengklasifikasikan Hotel Anda Melalui Program Sertifikasi Usaha”, *Isuwisata.com*, diakses dari <http://isupariwisata.com/wajib-mengklasifikasikan-hotel-anda-melalui-program-sertifikasi-usaha/> pada tanggal 7 Mei 2018



KUESIONER PENELITIAN

Pembuka:

Responden yang terhormat, saya merupakan seorang mahasiswi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang menyusun penelitian tentang *Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel Non Bintang di Kota Yogyakarta*. Dengan ini saya mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner sehingga dapat membantu jalannya penelitian ini. Untuk perhatian serta kesediaannya mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi sesuai identitas anda

1. Nama Responden:
2. Jenis Kelamin:
3. Usia: tahun
4. Lama Bekerja: tahun
5. Nama Hotel:

Dibawah ini terdapat sejumlah pernyataan, nyatakan pendapat Bapak/Ibu dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban dari beberapa alternative yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Fokus Pada Pelanggan	1	2	3	4	5
1. Hotel mempunyai <i>staff</i> khusus untuk menangani keluhan pelanggan					
2. Masukan-masukan yang diterima dari pelanggan dievaluasi setiap bulan					
3. Hotel memperbaharui fasilitas yang ada setiap lima tahun sekali					
Obsesi Terhadap Kualitas					
4. Biaya bukan merupakan masalah yang sangat diperhatikan ketika melaksanakan standar kualitas					
5. Kinerja/pelayanan karyawan yang diberikan kepada pelanggan dievaluasi setiap satu minggu sekali					
6. Ada pelatihan tentang penerapan manajemen kualitas setiap satu tahun sekali					
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan					
7. Permintaan pelanggan biasanya dipertimbangkan dahulu sebelum diterapkan pada jangka panjang					
8. Perbaikan pelayanan dilakukan berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap kritik pelanggan					
9. Evaluasi untuk perbaikan kinerja dilakukan setiap minggu					
Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan					
10. Karyawan diberi kebebasan untuk menyatakan gagasan-gagasan secara terbuka					
11. Karyawan didorong untuk mengembangkan inisiatif diri dalam melaksanakan setiap tugasnya					
12. Karyawan biasanya memahami dengan baik Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan pihak hotel					

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	XTOTAL
X1	Pearson	1	.513**	.068	.115	.172	.037	.135	.182	-.110	.244*	.140	.056	.435**
	Correlation													
	Sig. (1-tailed)		.000	.295	.181	.085	.384	.141	.074	.192	.025	.133	.329	.000



	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2	Pearson Correlation	.513**	1	.071	-.037	.233*	.158	.270*	.285*	.084	.427**	.249*	.095	.542**
	Sig. (1-tailed)	.000		.287	.386	.031	.104	.015	.011	.254	.000	.023	.226	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X3	Pearson Correlation	.068	.071	1	-.012	.209*	.148	.045	.015	.329**	.226*	.209*	.090	.424**
	Sig. (1-tailed)	.295	.287		.462	.047	.119	.362	.452	.004	.035	.048	.238	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X4	Pearson Correlation	.115	-.037	-.012	1	.238*	.078	.228*	.205	.108	.066	.247*	.269*	.453**
	Sig. (1-tailed)	.181	.386	.462		.028	.268	.034	.051	.195	.300	.024	.015	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65



X11	Pearson Correlation	.140	.249*	.209*	.247*	.323**	-.142	.311**	.266*	.213*	.621**	1	.341**	.643**
	Sig. (1-tailed)	.133	.023	.048	.024	.004	.129	.006	.016	.044	.000		.003	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X12	Pearson Correlation	.056	.095	.090	.269*	.198	.152	.174	.061	.103	.310**	.341*	1	.467**
	Sig. (1-tailed)	.329	.226	.238	.015	.057	.114	.083	.314	.207	.006	.003		.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
XTOTAL	Pearson Correlation	.435**	.542**	.424**	.453**	.552**	.271*	.540**	.492**	.456**	.609**	.643*	.467**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



UJI RELIABILITAS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	12

Responden 40	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
Responden 41	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	48
Responden 42	4	5	5	3	2	5	4	4	5	5	4	3	49
Responden 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 44	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	42
Responden 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	48
Responden 47	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	58
Responden 48	4	4	5	2	4	5	4	2	4	4	4	5	47
Responden 49	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	50
Responden 50	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	56
Responden 51	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	49
Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 53	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	3	5	50
Responden 54	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	46
Responden 55	4	4	2	4	3	4	4	5	3	2	4	4	43
Responden 56	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	39
Responden 57	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	46
Responden 58	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	5	40
Responden 59	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	50
Responden 60	3	3	4	3	2	5	4	3	5	3	2	4	41
Responden 61	5	4	3	5	2	4	2	5	2	4	3	5	44
Responden 62	2	3	4	5	3	5	5	2	4	3	5	5	46
Responden 63	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	48
Responden 64	3	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	48
Responden 65	3	4	5	3	5	2	4	5	3	5	5	5	49
TOTAL	253	275	271	240	254	265	273	274	261	277	278	288	3209

RINCIAN HOTEL

No.	Nama Hotel	Keterangan
1.	Hotel Pringgo	Hotel Melati
2.	Nusantara Hotel	Hotel Melati
3.	Hutco Guest House	Guest House
4.	Monica Hotel	Hotel Melati
5.	Virgo 2	Hotel Melati
6.	Hotel 1001 Malam	Hotel Melati
7.	Andrea Hotel	Hotel Melati
8.	Merbabu Hotel	Hotel Melati
9.	Rama Hotel	Hotel Melati
10.	Family Homestay	Homestay
11.	Dewi Homestay	Homestay
12.	Bladok Hotel	Hotel Melati
13.	Red Palm	Losmen
14.	Setia Backpacker	Hotel Melati
15.	Losmen Isty	Losmen
16.	Merapi Hotel	Hotel Melati
17.	The Cabin Hotel	Hotel Melati
18.	Sriwijaya Hotel	Hotel Melati
19.	Yogya Moon	Hotel Melati
20.	Hotel Dewi Rahayu 2	Hotel Melati
21.	Hotel Karunia	Hotel Melati
22.	Hotel Harum	Hotel Melati
23.	Sakura Hotel	Hotel Melati
24.	Ridhomas Hotel	Hotel Melati
25.	Ndalem Kotabaru Guest House	Guest House
26.	Rejeki Homestay	Homestay
27.	Superman	Hotel Melati
28.	Trim Hotel	Hotel Melati
29.	Lucy Hotel	Hotel Melati
30.	Hotel 105	Hotel Melati
31.	Lucy Losmen	Losmen
32.	Kampoeng Djawa	Hotel Melati
33.	Sunarko Hotel	Hotel Melati
34.	Sartika Hotel	Hotel Melati
35.	Yogyakarta Homestay	Homestay
36.	Diaga Graha	Hotel Melati
37.	Agung Guest House	Guest House
38.	Makuta Guest House	Guest House
39.	Metro	Hotel Melati
40.	Delta Homestay	Homestay
41.	Oryza Hotel	Hotel Melati



42.	Mercury Guest House	Guest House
43.	Ndalem Mantrijeron	Hotel Melati
44.	Santalum	Hotel Melati
45.	Hotel Maharani	Hotel Melati
46.	Tropis Homestay	Homestay
47.	Putra Jaya	Hotel Melati
48.	Prambanan Guest House	Guest House
49.	De Hostel	Hotel Melati
50.	Sumaryo Hotel	Hotel Melati
51.	Kroto	Hotel Melati
52.	Wisma Kamajaya	Hotel Melati
53.	Duta Guest House	Guest House
54.	Mas Gun Guest House	Guest House
55.	Perwita Sari Hotel	Hotel Melati
56.	Oasis Hotel	Hotel Melati
57.	Aloha Hotel	Hotel Melati
58.	Losmen Setia Kawan	Losmen
59.	Prasta Jaya	Hotel Melati
60.	Tiffa Losmen	Losmen
61.	Handayani Homestay	Homestay
62.	Hotel Amarta	Hotel Melati
63.	Hotel Kunthi	Hotel Melati
64.	Hotel Sala 4	Hotel Melati
65.	The Munajat Backpacker	Hotel Melati